СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ И СЕМЬЯМ В РЕСПУБЛИКЕ КАРЕЛИЯ

Итоги проекта
«В лучших интересах детей Республики Карелия» 2013 – 2015 гг.

Петрозаводск
2015

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1.СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ 5

Зинченко И.М. *– директор НОЧУ ДОВ «Институт политики детства и прикладной социальной работы», тренер по социальной работе АНО «Партнерство каждому ребенку»* ... 5

1.1. Элементы системы 6

1.2. Связи и взаимодействия в системе 6

1.3. Системные явления 7

1.4. Что такое социальная проблема? 8

1.5. Диагностика социальных проблем. 10

1.6. Социальное программирование: понятие и сущность. 13

1.7. Формы и методы социального программирования. 14

1.8. Алгоритм социального программирования. 17

1.9. Гейткипинг, как система профилактики социального сиротства. 19

ГЛАВА 2. ПЛАНИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОСНОВАННОЕ НА СИСТЕМНЫХ ДАННЫХ НА ПРИМЕРЕ РЕЗУЛЬТАТОВ 21

Джоанна Роджерс *– директор по стратегическому развитию АНО «Партнерство каждому ребенку»* 21

2.1. Оценка потребностей детей и семей на районном уровне - мониторинг ключевых показателей оценки эффективности услуг и сбор данных для планирования и дальнейшего развития 23

2.2. Системный анализ, основанный на индивидуальных оценках потребностей детей и семей - как использовать инструменты по оценке, ведению случая и гейткипингу для оценки действующей системы социальных услуг и планирования 30

ГЛАВА 3. ОЦЕНКА ПОТРЕБНОСТЕЙ И ПЛАНИРОВАНИЕ УСЛУГ НА ОСНОВАНИИ ОЦЕНКИ 34

Гонтаренко Ю.Э. *– заместитель директора по учебной работе НОЧУ ДОВ «Институт политики детства и прикладной социальной работы», тренер по социальной работе АНО «Партнерство каждому ребенку»* 34

3.1. Этапы проведения оценки: 34

3.2. Методология 35

3.3. Перечень системных данных, предлагаемых для анализа потребностей детей и семей на районном или региональном уровнях. 38

3.4. Таблица для сбора индивидуальной информации о детях 43

3.5. Руководство для проведения фокус-групп 44

3.6. Матрица для обобщения данных интервью и фокус-групп 47

ГЛАВА 4. РАЗВИТИЕ УСЛУГ ДЛЯ СЕМЬИ И ДЕТЕЙ В СИСТЕМЕ ГЕЙТКИПИНГА В РЕСПУБЛИКЕ КАРЕЛИЯ. ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ ГЕЙТКИПИНГА В РЕСПУБЛИКЕ КАРЕЛИЯ 48

***Григорьева Г.Ф.**, Руководитель Проекта, Председатель правления «Карельской региональной общественной организацией «Служба социальной поддержки и реабилитации «Возрождение»; **Звягина О.М.**, кандидат педагогический наук, координатор проекта «В лучших интересах детей Республики Карелия»; **Легостаева Н.И.** – кандидат социологических наук, координатор проекта «В лучших интересах детей Республики Карелия»; **Самойликова Е.Н.** – заместитель директора государственного казенного учреждения социального обслуживания Республики Карелия «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Возрождение».* 48

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 77

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время идет реформирование системы социального обслуживания в Российской Федерации, принят новый закон ФЗ РФ от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

В рамках внедрения нового закона проект «В лучших интересах детей Республики Карелия» стал эффективным инструментом модернизации и повышения качества социальных услуг семьям с детьми на территории республики.

Предоставление социальных услуг семьям, имеющим детей, и детям, в том числе находящимся в социально опасном положении, в Республике Карелия осуществляется в центрах и отделениях социальной помощи семье и детям и в специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации.

По состоянию на 1 января 2015 года сеть учреждений социального обслуживания семьи и детей Республики Карелия представлена на государственном уровне - двумя учреждениями: ГБУ СО РК «Республиканский центр социальной помощи семье и детям «Сампо» (далее – Центр «Сампо») и ГКУ СО РК «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Возрождение» (далее – Центр «Возрождение»), на муниципальном уровне – 13 самостоятельными учреждениями и 25 отделениями в составе комплексных центров социального обслуживания населения.

Деятельность центров и отделений социальной помощи семье и детям направлена на оказание услуг по ранней профилактике семейного неблагополучия, сохранение целостности семьи, оказание помощи в преодолении проблем социальной адаптации и внутрисемейных конфликтов, преодоление острого кризиса в семье, предотвращение социально опасного положения детей и семей с детьми.

Центрами и отделениями социальной помощи семье и детям в течение 2014 года обслужено 31 193 человека (в 2013 году - 31606 человек; в 2012 году - 27 922 человека).

Показатель общего количества семей, обслуженных центрами и отделениями социальной помощи семье и детям, незначительно снизился за последние три года, и составил в 2014 году 9 738 семей (в 2013 году 10 726 семей, в 2012 году 13 695 семей). 31% семей, обратившихся за помощью, являются малообеспеченными, 20% - неполными, 7% - многодетными, 0,2% воспитывают детей-инвалидов.

По-прежнему треть семей обращаются за помощью повторно. Это свидетельствует о необходимости продолжения работы по изучению потребностей семей с детьми в социальных услугах, применения единой формы оценки потребностей в социальных услугах, развития современных социальных технологий, направленных на работу с конкретным случаем.

Для решения этих задач в 2014-2015 гг. Министерством здравоохранения и социального развития Республики Карелия совместно с Автономной некоммерческой организацией «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку» (Санкт-Петербург), Карельской региональной общественной организацией «Возрождение» была продолжена работа по проекту «В лучших интересах детей в Республике Карелия» (далее – Проект).

Основная цель Проекта - создание нового, сфокусированного на потребностях конкретного ребенка, подхода в планировании и предоставлении услуг семьям с детьми, в том числе семьям, которые находятся в риске разлучения с ребенком.

В 2014 году в рамках Проекта заключены соглашения о сотрудничестве со всеми 18 муниципальными образованиями Республики Карелия, обучены внедрению механизма гейткипинга и применения единой формы оценки (ЕФО), муниципальные межведомственные команды, проведены исследования потребностей детей и семей с детьми для планирования социально-ориентированных услуг для детей и семей,

находящихся в риске утраты родительского попечения, проведено 2 конкурса на право получения субгранта для реализации социальных проектов по профилактике социального сиротства среди муниципальных учреждений, некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в сфере социальной поддержки и защиты семей и детей.

Победителями конкурсного отбора стали 11 государственных и муниципальных учреждений образования и социального обслуживания, 2 социально-ориентированные некоммерческие организации. Общая сумма финансирования проектов составила более 1 млн. 400 тыс. рублей.

В проекте получили поддержку 84 семьи со 125 детьми в риске разлучения. В результате совместной работы в большинстве случаев риск разлучения детей с родной семьей был снят, ситуация в семьях нормализовалась.

Важными итогами проекта стало создание межведомственных рабочих групп, разработка алгоритма межведомственного взаимодействия с целью профилактики социального сиротства, апробация единой формы оценки потребностей семьи. Применение ЕФО для оценки обстоятельств жизнедеятельности семьи помогло спланировать социальные услуги, наиболее точно соответствующие потребностям детей и родителей. Единую форму оценки планируется использовать и в дальнейшей работе учреждений социального обслуживания республики Карелия.

Кроме того, значимым достижением проекта стало включение в процесс предоставления социальных услуг населению социально ориентированных некоммерческих организаций. За период проекта три СО НКО отработали процедуру оказания услуг и готовы войти в реестр поставщиков социальных услуг.

Планируется, что по результатам проекта будет развиваться ресурсное методологическое отделение как общественно-государственное подразделение по модернизации системы социального обслуживания граждан; ежегодно проводиться анализ информации по семьям в риске разлучения на основе утвержденного инструмента Единой Формы Оценки потребностей детей и их родителей; будут внедряться новые технологии работы, разработанные и апробированные в рамках проекта «В лучших интересах детей Республики Карелия», в практику работы учреждений социального обслуживания населения, работающих с детьми и родителями в риске разлучения; будут использоваться в качестве поставщиков социальных услуг и инновационных технологий СО НКО, которые вошли в реестр поставщиков услуг в Республике Карелия. Необходимо также инициировать разработку программ обучения и переобучения специалистов по социальной работе, социальных работников, сотрудников органов опеки и попечительства, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав и других специалистов, работающих с детьми и родителями в риске разлучения, с точки зрения системы гейткипинга.

Заместитель министра здравоохранения и социального развития
Республики Карелия О.А. Соколова

ГЛАВА 1.СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Зинченко И.М. *– директор НОЧУ ДОВ «Институт политики детства и прикладной социальной работы», тренер по социальной работе АНО «Партнерство каждому ребенку»*

При хорошем методе и не очень талантливый человек может сделать много.
А при плохом методе и гениальный человек будет
работать впустую и не получит ценных, точных данных.
Академик И. П. Павлов

В данной брошюре представлены результаты изменений в подходах и практике оказания социальных услуг семьям группы риска и детям, находящимся в риске утраты родительского попечения в Республике Карелия.

Все эти изменения стали возможны благодаря использованию в социальной сфере системного подхода. Внедрение системного подхода предполагает знакомство с данной методологией специалистов всех уровней, начиная от высших лиц, принимающих решения до социальных работников, оказывающих услуги нуждающимся категориям граждан.

Более подробное освещение системного подхода в социальной работе поможет понять стратегию реализации описанного в брошюре проекта и использовать данный подход в других регионах России.

Система (от др. - греч. σύστημα — «сочетание») — множество взаимосвязанных элементов, обособленное от среды и взаимодействующее с ней, как целое.

В системном анализе используют различные определения понятия «система». В частности, по В.Н. Сагатовскому, **система** — это конечное множество функциональных элементов и отношений между ними, выделенное из среды в соответствии с определенной целью в рамках определенного временного интервала. Согласно Ю.И. Черняку, **система** есть отражение в сознании субъекта (исследователя, наблюдателя) свойств объектов и их отношений в решении задачи исследования, познания. Известно также большое число других определений понятия «система», используемых в зависимости от контекста, области знаний и целей исследования.

Термин «система» обозначает как реальные, так и абстрактные объекты и широко используется для образования других понятий, например банковская система, информационная система, кровеносная система, политическая система, система уравнений и др.

Любой неэлементарный объект можно рассмотреть как подсистему целого (к которому рассматриваемый объект относится), выделив в нём отдельные части и определив взаимодействия этих частей, служащих какой-либо функции.

Системный подход — направление методологии исследования, в основе которого лежит рассмотрение объекта как целостного множества элементов в совокупности отношений и связей между ними, то есть рассмотрение объекта как системы.

Говоря о системном подходе, можно говорить о некотором способе организации наших действий, таком, который охватывает любой род деятельности, выявляя закономерности и взаимосвязи с целью их более эффективного использования. При этом системный подход является не столько методом решения задач, сколько методом постановки задач. Как говорится, «Правильно заданный вопрос — половина ответа». Говоря о системном подходе, невозможно упустить описание **принципов,** на которых он построен:

- **Целостность**, позволяющая рассматривать одновременно систему как единое целое и в то же время как подсистему для вышестоящих уровней. Например, конкретная школа является системой сама по себе и одновременно элементом системы основного полного образования.
- **Иерархичность строения**, то есть наличие множества (по крайней мере, двух) элементов, расположенных на основе подчинения элементов низшего уровня элементам высшего уровня. Реализация этого принципа хорошо видна на примере любой конкретной организации. Как известно, любая организация представляет собой взаимодействие двух подсистем: управляющей и управляемой. Одна подчиняется другой.
- **Структуризация**, позволяющая анализировать элементы системы и их взаимосвязи в рамках конкретной организационной структуры. Как правило, процесс функционирования системы обусловлен не столько свойствами её отдельных элементов, сколько свойствами самой структуры.
- **Множественность**, позволяющая использовать множество кибернетических, экономических и математических моделей для описания отдельных элементов и системы в целом.
- **Системность**, свойство объекта обладать всеми признаками системы

Основоположниками системного подхода принято считать Л. фон Берталанфи, А. А. Богданова, Г.Саймона, П.Друкера, А.Чандлера.

Система – сущность, имеющая цель, которая поддерживает свое существование и функционирует как целое посредством взаимодействия частей.

В определении необходимо подчеркнуть два момента: первое, у системы есть цель; второе, первоочередное значение для системы имеют не её элементы, а их взаимосвязь.

Системный поход к социальной работе – подход к рассмотрению социальной работы как системы, акцент в которой смещен с элементов системы на их взаимодействие.

1.1. Элементы системы

Все состоит из систем. Соответственно понимание и терминология будет зависеть от уровня, на котором рассмотрение системы. Например, семья состоит из подсистем: «родителей», «взрослых», «кормильцев» и т.д. В свою очередь из семей состоит не только общество, но и «ТСЖ», «кланы», «парадные» и т.п. Соответственно есть система, подсистема и надсистема – все зависит от уровня рассматриваемой проблемы.

Что бы понять устройство системы посмотрим на дом – он построен из кирпичей, соединенных раствором. Кирпича в данном случае – элементы система, а раствор – связи. Если убрать кирпичи, получим кучу раствора, если убрать раствор – получим куча кирпичей. Для понимания систем, особенно сложных, необходимо их рассмотрение во взаимосвязи их элементов. Из этого тезиса возникает два немаловажных последствия:

1. Наличия большого количества элементов в системе может, само по себе, не являться проблемой (в случае если они структурированы), однако для не специалистов подобные системы чрезвычайно сложны. Системы с большим количеством элементов называют детальносложными. Например, скелет человека, представляет собой такую систему.
2. Динамическая сложность системы означает, что в ней возможно большое количество связей между её элементами. Например, кровеносная система человека, включает в себя не только сердце и сосуды, но весь организм.

1.2. Связи и взаимодействия в системе

Значимость элементов для системы переоценить нельзя. Если рассматривать элементы системы в отрыве от их взаимосвязей, то мы будем иметь дело, в лучшем случае, с упорядоченным нагромождением. В данном контексте особое значение приобретают взаимосвязи элементов системы и особенности их организации. Специфической чертой системного подхода является рассмотрение взаимосвязей не в прямой односторонней зависимости, а в виде петли.

Наличие обратных связей — неотъемлемая характеристика систем: нет обратных связей, нет и систем. Существует два основных типа обратной связи:

- *Усиливающая обратная связь — когда изменение состояния системы служит сигналом к усилению первоначального изменения.* Иными словами, система обеспечивает большее изменение в том же направлении.
- *Уравновешивающая (балансирующая) обратная связь — когда изменение состояния системы служит сигналом к началу движения в противоположном направлении, чтобы восстановить утраченное равновесие.*

Если рассмотреть любой акт коммуникации, мы сможем увидеть в нем наличие обратных связей. Любой действие так же имеет в своей основе обратную связь.

Уравновешивающая обратная связь направлена на достижение цели. Все системы обладают механизмами уравновешивающей обратной связи, которые обеспечивают их стабильность, а потому у любой системы есть цель, даже если она заключается лишь в том, чтобы система осталась неизменной.

Отдельно можно выделить упреждающую обратную связь — это когда предвидение или прогноз будущего влияет на настоящее таким образом, что оборачивается самосбывающимся или самоопровергающимся пророчеством.

Имея дело с системами, необходимо учитывать то, что эффект воздействия скажется с задержкой. Нужно время, чтобы изменения прошли по всему контуру обратной связи. Чем сложнее система, тем дольше может оказаться задержка с проявлением сигналов обратной связи. Если не учитывать эту временную задержку, она может привести к чрезмерной реакции и раскачке системы.

1.3. Системные явления

Как уже говорилось выше, у каждой системы есть цель, даже если эта цель просто самосохранение.

Цель, наряду с взаимосвязью элементов - это второй показатель системы.

Система представляет собой единое целое – совокупность элементов и их связей. Ценность системы обуславливается тем, что в результате функционирования она приобретает определенные свойства. Это утверждение очевидно, так как система образования - учит, здравоохранения – лечит, система профилактики социального сиротства – укрепляет семью и предотвращает ненужное лишение родительского попечения

Если заниматься систематизацией всех возможных свойств, то, в конечном счете, можно выделить два основных вида: системные и эмерджентные. Системные (элементарные) свойства – свойства, которые присущи, в той или иной степени, одному (или нескольким) из элементов системы и проявляются на уровне системы в слегка измененном виде. Например, у той же самой системы образования есть объединение и стандартизация образовательного процесса на всех его уровнях (воспитатели, учителя, преподаватели). То есть, свойства каждого элемента системы (воспитателя, учителя и т.д.) повторяются на системном уровне.

Отдельно выделяют эмерджентные свойства – это свойства сложных систем, возникающие при нормальной работе системы. Характерной чертой эмерджентных свойств является то, что они не свойственны ни одному из элементов системы и исчезают, когда целостность системы нарушена. Примером эмерджентного свойства

может служить жизнь, радуга и пр. К эмерджентным свойствам может быть отнесена и профилактика социального сиротства.

Если рассматривать цель существования системы как вектор, то свойства – это сила двигающая систему в заданном направлении.

Отдельно следует упомянуть об основных состояниях системы: равновесии, эскалации и монополии. Любая система имеет цель и эта цель связана с равновесным состоянием системы – это её нормальное состояние.

Эскалация – состояние системы, которому свойственно принятие все более и более жесткой позиции для конкурирующих элементов. *Примером эскалации может служить ужесточение требований к биологическим семьям в случае принятия решений о лишении родительских прав.*

Монополия – состояние системы с ограниченными ресурсами, в котором один из участников получает доступ к ресурсам, а второй постепенно ослабевает. *Это свойство очень интересно отследить на примере домов ребенка – чем больше мест в домах ребенка, тем чаще система социальной защиты предлагает помещение детей в дом ребенка как меру социальной поддержки.*

Приведенные состояния (эскалация и монополия) являются критическими и зачастую надуманными.

Гейткипинг тоже необходимо рассматривать как системное явление. Гейткипинг – это система профилактики социального сиротства. Перед тем как рассмотреть основные элементы системы гейткипинга, необходимо понять каким образом разрабатываются и внедряются новые социальные системы и социальные технологии.

Социальное программирование – один из важнейших вариантов (наряду с планированием и проектированием) реализации требований социального прогнозирования.

Если социальное проектирование сосредоточивает внимание на процессах создания прообраза (прототипа) предполагаемого социального объекта, явления или процесса, а социальное планирование предусматривает целенаправленное регулирование всех без исключения элементов социального развития любых организаций, структур, общностей, то **социальное программирование нацелено на решение значимых и важных социальных проблем, наиболее актуальных и перспективных для общества,** данной организации или института.

Отбор наиболее значимого, решающего, определяющего судьбу и перспективы социального развития – главная задача социального программирования.

1.4. Что такое социальная проблема?

История знает примеры, когда на уровне интуитивного понимания необходимости определить коренную проблему осуществлялись осознанные меры по решению ситуационных, злободневных и часто неотложных задач. Хотя в большинстве случаев это слово (программирование) не употреблялось, но по сути дела оно было таковым. Этим требованиям в той или иной мере отвечали все без исключения реформы, осуществляемые во многих обществах, особенно на этапе их индустриального и постиндустриального развития.

Собственно научные основы программирования появились сначала в математике и естествознании. Затем они стали интенсивно разрабатываться в экономических науках с попытками осуществить их на практике. В социологии осознание необходимости разработки методологии и методики программирования социального развития пришло в 60–70-х гг. XX в. и в настоящее время находится в стадии интенсивной разработки.

Правда, этому предшествовали отдельные экспериментальные начинания, которые и явились первыми опытами социального программирования. Так, программа ликвидации неграмотности, созданная в первые годы Советской России, была гениальным документом, который позволил в короткий исторический срок решить задачу гигантской важности, обеспечившей успех и на других участках экономического и социального строительства. Это было не стихийное мероприятие. При его подготовке был осуществлен глубокий анализ состояния образованности населения в России, мобилизованы социальные силы, исходя из реальных возможностей (финансовых, материальных, кадровых) для рационального решения поставленной задачи.

Составители этой программы, несмотря на известную политическую заданность и идеологическую ангажированность, предугадали колоссальные последствия этой акции, что потом было реализовано в действительности.

Все это позволяет сделать вывод, что предпосылкой для разработки и применения программирования является определение самой социальной проблемы, ее сущностных, количественных и качественных характеристик.

Прежде всего, определяются **насущные проблемы и причины их появления**. Для этого используют такую градацию причин: объективные, которые отражают неотложные злободневные проблемы общественного развития, а также компенсирующие условия отклонений от нормы, особенно при деформации происходящих социальных явлений и процессов, появившихся в результате умысла, насилия или произвола, когда сознательно наносится ущерб и обществу и данному социальному процессу.

Затем, прежде чем приступить к определению социального программирования, дадим описание и сущностную характеристику социальной проблемы.

1. Социальная проблема характеризуется тем, что олицетворяет ***противоречие между теми целями, к которым стремятся люди (общество, организации) и теми условиями, в которых реализуются их устремления.*** Несоответствие и несбалансированность их между собой приводят к обострению ситуации, что может привести к неоправданным издержкам, если не будет достигнуто их согласование.
2. Социальная проблема может возникать и даже обостряться в тех случаях, когда ***обнаруживается недостаток или неполнота средств решения определенной задачи, но они не дополняются и не включаются в происходящий процесс управления***.
3. Социальная проблема ***рождается в результате нарастания дезорганизующих процессов, которые торпедируют нормальный, последовательный ход развития событий, в результате чего возникают напряженность, обострение ситуации, появляются различного рода конфронтационные действия***.
4. Социальная проблема нередко ***выступает стимулом для поиска новых идей, новых подходов, которые могут означать принципиально иные качественные решения.***
5. Важной характеристикой социальной проблемы является ***реакция на нее субъекта управления, а также его отношение к способам ее решения.*** Нередко эта реакция сводится к упованию на то, что проблема рассосется сама собой, что на деле означает подчинение фатализму и соответственно рождает индифферентное поведение, игнорируя нацеленность на сознательно предпринимаемые усилия с целью решения поставленной задачи.

Таким образом, социальная проблема – это противоречия между сущим и должным, явным и латентным, желаемым и необходимым, организующим и дезорганизующим началом, без решения которых общество (организация, социальный институт, социальные группы и общности, личность) рискует лишиться постепенного, относительно взвешенного и сбалансированного развития. И самым приемлемым и оправдавшим себя в жизни инструментом решения

общественной проблемы выступает такой элемент управления как социальное программирование.

1.5. Диагностика социальных проблем.

В социальном управлении комплексное, системное исследование социальных проблем и на базе этого формирование перечня тех из них, по которым необходимо разрабатывать специальные программы, представляет собой актуальную теоретико-методологическую и практическую проблему, успешное решение которой способствует повышению результативности социального программирования как метода управления.

Диагностика позволяет формировать поле проблем, находить их внутреннюю взаимосвязь, выявлять среди них ключевые, определять степень их остроты и насущности, значимость для общества и исходя из этого намечать стратегию взаимосогласованной деятельности различных субъектов социально-экономической жизни для устранения или разрешения существующих проблем. С помощью диагностики можно анализировать внутреннюю структуру конкретной проблемы, устанавливать ее истоки, стадию развития, а также оценивать величину ущерба от ее сохранения, что создает возможность более глубоко, разносторонне и взвешенно подходить к постановке целей социального управления.

Диагностика имеет принципиальное значение для разработки целей социальных программ, выявления общей логики решения проблем, связанных с их достижением. Она сокращает вероятность ошибок, возникающих при трансформации проблем в цели, что особенно важно для определения стратегических направлений удовлетворения насущных потребностей людей.

Мы рассматриваем диагностику социальных проблем как *прикладное социологическое исследование* состояния социального объекта (общества, территориальной общности, социальной группы, трудового коллектива) с целью выявления отклонений и нарушений его нормального функционирования и развития. Она включает в себя *анализ* конкретной ситуации, *выявление* наличия социальных проблем и их *типологизацию* (определение принадлежности к установленному классу).

Социальная проблематизация предполагает разграничение проблем по различным основаниям. Исходя из содержания социальных процессов, можно выделить *проблемы социального функционирования, социального развития и социального управления*. Важными проблемами социального функционирования являются такие, как удовлетворение возрастающих потребностей людей и, в частности, жилищная, продовольственная, обеспечение населения услугами предприятий и учреждений социальной инфраструктуры. Проблемы социального развития связаны с противоречиями, возникающими в процессе взаимодействия социальных групп, классов, национальных и территориальных общностей, а также общества и личности, и обусловленными различиями в их социально-экономическом положении. Проблемы социального управления - это следствие обособления субъекта и объекта управленческого воздействия. Такое деление позволяет выйти на специфику механизма решения разных классов проблем.

По масштабности имеет смысл выделять проблемы

общегосударственные (общенациональные),

региональные (национальные),

локальные (отдельных социальных групп).

Это деление дает возможность "развести" субъекты решения проблем (уточнить их уровни).

По характеру проблемы подразделяются на *исходные* (ключевые, корневые), лежащие в основе других проблем, и *производные*.

Установление ключевых проблем связано с обоснованием ведущего звена социального развития, что имеет принципиальное значение для определения направлений и темпов социальных преобразований.

По масштабам последствий можно выделить *неотложные остро стоящие* проблемы, проблемы *ближайшей* и *отдаленной* перспектив. Такая градация дает возможность более рационально распределять общественные ресурсы во времени.

Решение социальных проблем программным способом предполагает выделение проблемного объекта в качестве особого объекта управленческого воздействия. Проблемный объект представляет собой совокупность элементов социальной системы и отношений между ними, состояние которых порождает проблему и требует принятия специальных управленческих решений. Например, когда речь идет о преступности, то в состав проблемного объекта следует включать не только преступников, но также органы безопасности, правопорядка, правосудия, тюрьмы, исправительные колонии, органы социальной реабилитации и пр., т.е. те субъекты социальной жизни, поведение и взаимодействие которых при определенных условиях приводят к росту или снижению преступности, изменению ее масштабов и форм. На эти субъекты впоследствии будет направлено управленческое воздействие.

Проблемный объект - это открытая система, являющаяся подсистемой более сложной социальной системы. Исходя из этого решение проблемы возможно двумя путями: либо посредством перевода проблемного объекта в новое состояние, либо посредством изменения свойств всей социальной системы. Например, в нашей стране долгое время (до конца 1980-х гг.) перепродажа товаров с целью наживы рассматривалась как спекуляция и квалифицировалась, как разновидность экономических преступлений. Данное явление попадало в разряд факторов, обусловливающих проблему преступности. В ходе перестройки социально-экономической и социально-политической жизни России, постепенного утверждения рыночных основ хозяйствования были приняты новые нормативные акты, регулирующие экономическое поведение и разрешающие свободную торговлю как разновидность предпринимательства. Так в результате изменения норм хозяйственной жизни спекуляция из разряда экономических преступлений попала в разряд узаконенной коммерческой деятельности. Таким образом, изменение свойств всей социальной системы привело к тому, что данный аспект проблемы был снят.

В проблемном объекте следует выделять социальную, функциональную и хронологическую структуры. *Социальная структура* - это основные характеристики "человеческой" составляющей проблемного объекта. Применительно к преступности - это половозрастные, социально-классовые, национально-этнические, профессионально-квалификационные характеристики преступников, это структура государственных и негосударственных социальных институтов, оказывающих воздействие на преступность. *Функциональная структура* включает множество социальных процессов, приводящих к возникновению проблемы. Например, убийства, грабежи, разбой, хищения, хулиганство - все это процессы, свидетельствующие о наличии преступности. В то же время коррупция в государственном аппарате свидетельствует о том, что преступность становится социальной проблемой. *Хронологическая структура* отражает динамику проблемного объекта, основные тенденции его развития. Приведенная структуризация позволяет выявлять специфику управленческого воздействия в зависимости от того, кто входит в данный проблемный объект, какие процессы его характеризуют, каковы его масштабы и темпы изменения.

Диагностируя социальные проблемы, необходимо иметь в виду *относительный характер* их решения, *цикличность, системность* проблем. Это требует комплексного подхода к программированию, а также соблюдения таких принципов, как экономичность и целесообразность концентрации имеющихся ресурсов на реализацию разработанных программных мер.

В ходе диагностики важно исследовать "жизненные циклы" проблем и исходя из этого определять стадии их развития (возникновение, обострение, разрешение). Задача специалистов - выявить, насколько глубока проблема и в зависимости от этого оценить ее значимость для общества, а также обосновать направления ее решения. Следует

подчеркнуть, что последствия решения проблемы неодинаковы для различных стадий ее развития. Если в процессе целенаправленного воздействия она разрешается в начале своего становления, то тем самым мы ограничиваем реализацию потенциала ее стимулирующего, здорового влияния на общество. Если же проблему решать на этапе саморазрешения, то по существу приходится иметь дело с ее последствиями. В этом случае трудно управлять ситуацией и прогнозировать желаемые результаты, поскольку нити целенаправленного воздействия на нее будут утрачены. Позитивные аспекты первоначального существования проблемы перекроются ее негативными результатами. Следовательно, для решения проблемы важно обосновать этап, на котором оно будет наиболее эффективным.

В качестве *методов диагностики* можно использовать известные и положительно зарекомендовавшие себя методы, такие, как *наблюдение* (визуальное, статистическое, социологическое); *построение "дерева проблем*"; *ранжирование* проблем; *социальный анализ*проблемной ситуации на основе изучения данных социальной статистики, экономических параметров, проведения контент-анализа неофициальных материалов, массового анкетного опроса, а также опроса экспертов. Кроме того, здесь можно широко применять *методы математического анализа* и *статистики* (функциональный, корреляционный, дисперсионный, регрессионный). Диагностируя проблему, важно пользоваться методами *социальных образцов, аналогий, сравнений, исторических параллелей*.

Технология диагностики социальных проблем описывается с помощью ряда взаимосогласованных процедур и операций. С точки зрения последовательности действий процесс диагностики можно условно разбить на семь взаимосвязанных, но вместе с тем относительно самостоятельных этапов.

Первый этап. Анализ конкретной ситуации, выявление симптомов проблемы, обоснование качественных и количественных характеристик в виде изменений темпов и пропорций, нарушающих нормальное воспроизводство и развитие социальных процессов. Определение нормы по каждой характеристике и их совокупности, а также субъективных ощущений наличия проблемы, восприятия ее людьми. При этом следует иметь в виду, что связь между теоретическим конструктом проблемы и ее симптоматическими характеристиками, эмпирически наблюдаемыми и измеряемыми, имеет нелинейный, стохастический характер.

Второй этап. Описание симптомов конкретной проблемы и оценка степени отклонения симптоматических характеристик от нормы. Результатом процедуры должно стать подтверждение или отрицание наличия проблемы.

Третий этап. Характеристика стадии развития проблемы. Оценка степени ее тяжести и опасности для общества. При этом необходимо определить, когда и где она возникла, каковы ее интенсивность и связи с другими проблемами. Важна прогнозная оценка проблемы с точки зрения ее влияния на развитие общества в будущем.

Четвертый этап. Определение круга факторов, обусловливающих проблему. Эта процедура требует выполнения таких операций, как формирование перечня факторов, оценка влияния каждого из них на возникновение и дальнейшее развитие проблемы, прогнозирование ее изменения в будущем в зависимости от изменения круга факторов в их соотношении.

Пятый этап. Выявление причин и условий наличия проблемы. Для этого необходимо установить причинные связи, обусловившие возникновение, существование и обострение проблемы, а также охарактеризовать условия, на фоне которых она возникает и усугубляется.

Шестой этап. Оценка последствий не решения проблемы из-за отсутствия целенаправленного воздействия на нее. Эта процедура предполагает следующие операции: выявление экономических, политических, нравственно-этических, морально-правовых и физиологических последствий наличия проблемы, оценку масштабов воздействия проблемы на указанные стороны жизни общества, определение общей

величины ущерба от наличия данной проблемы на основе анализа взаимосвязей экономически, политических и других последствий.

Седьмой этап. Обоснование приоритетных направлений решения проблемы, что включает в себя формулирование возможных путей, вариантов, допустимых в настоящий момент с учетом ограничений, накладываемых ресурсами; выделение среди них ключевого, наконец, оценку эффективности выбранного пути решения проблемы.

Перечисленные выше этапы характеризуют логику диагностики. Процедуры и операции, строго говоря, не формализуемы, являются эвристическими. Это - творческий процесс, не вмещающийся в рамки заранее заготовленного рецепта. Поэтому можно говорить лишь об общих, наиболее типичных ее моментах.

Итак, диагностика, являясь средством системного анализа социальных проблем, может быть эффективно использована для определения перечня проблем, подлежащих решению программным способом, для постановки целей социальной программы и установления объекта программного воздействия.

1.6. Социальное программирование: понятие и сущность.

Социальное программирование призвано четко определить свои объекты и наметить меры по преодолению противоречий между объективно необходимым, желаемым и реальным состоянием.

Продуктом социального программирования являются программы, которые включают цель и совокупность действий по решению существующих проблем. Они предусматривают наличие субъекта и объекта воздействия, масштабы (объемы) предполагаемых изменений, временные интервалы, этапы их осуществления. Программы могут быть подвергнуты классификации в зависимости от характера решаемых социальных задач, от возможностей, которыми располагают разработчики.

Классификация программ, как результата социального программирования, может быть осуществлена по следующим параметрам: по субъекту воздействия (чьи потребности намечено удовлетворить – личности, группы, слоя, общества); по предмету – социально-экономические, демографические, социально-политические, культурные и т.д.; по длительности осуществления – текущие, краткосрочные, средне - и долгосрочные; по объему – глобальные, региональные, конкретной организации, личные; по соответствию общественным потребностям – насущные, неотложные или перспективные. Причем, такая классификация достаточно условна, ибо многие социальные программы включают в себя несколько аспектов, решение которых является важным и необходимым.

Социальное программирование учитывает: а) анализ и диагностирование проблемы, ее актуальность; б) выдвижение неотложных управленческих целей и задач, поиск средств и методов воздействия; в) разработку альтернативных вариантов действий; г) оценку каждой альтернативы; д) измерение и оценку последствий реализации программ.

Для социальной программы важна комплексность, системность, конкретность, адресность, наличие обратной связи в процессе ее реализации. Что касается специфики социального программирования, то следует иметь в виду, что в социальном развитии общества, региона, производственной организации – возникает не одна, а несколько проблем. Это составляет первую особенность социального программирования. И здесь появляется трудная задача – определить важнейшие (две, три) или сосредоточиться только на одной, но такой, которая б предопределила (или подготовила) успешное решение других проблем. Гарантией этого выбора может быть только глубокий анализ существующей ситуации и тех противоречий, без решения которых невозможно обеспечить поступательность развития любого социального объекта.

Вторая особенность социального программирования заключается в том, что после решения одной проблемы или одного из ее аспектов, как правило, возникает

другая, более сложная, более комплексная и более трудная для принятия управленческих действий.

Третья особенность состоит в том, что согласно научным требованиям к социальному программированию нельзя зацикливаться на одних и тех же целевых установках – они нуждаются в постоянном обновлении, в постоянном изменении и уточнении.

Четвертая особенность состоит в том, что социальные проблемы всегда конкретны и механическое перенесение оправдавших себя средств и методов в одной стране (регионе) не гарантирует успеха в другой конкретной ситуации. Как показала практика в пореформенной России, копирование зарубежных программ, которые с успехом реализовывались в других странах, ни в одной области жизнедеятельности российского общества не принесли желаемого результата, если не была учтена специфика российской действительности.

Пятая особенность – это то, что новаторские социальные программы обычно встречаются в штыки, ибо они требуют от исполнителей, от ее разработчиков существенных изменений в формах и методах их работы, что часто непривычно и даже неприемлемо для ее предполагаемых участников.

Однако, как показывает практика, реализация научных требований социального программирования не всегда приводит к желаемым результатам. Это случается тогда, когда не учитываются ограничения, накладываемые на процесс подготовки, обоснования и разработки социальных программ: «минимизация задач», «выбор наихудшего варианта», ориентация на «минимум ожиданий»; необеспеченность ресурсами, не учет изменяющейся окружающей среды, ошибки в обосновании сроков и что особенно важно – игнорирование (полное или частичное) состояния общественного сознания и поведения, т.е. установок целесообразных ориентаций и ожиданий участников программируемого процесса.

Таким образом, **социальное программирование – это целенаправленный, научно обоснованный процесс планового решения назревших (актуальных) и злободневных проблем на всех уровнях социальной организации общества посредством присущих ему специфических целевых, программно-целевых и проблемно-целевых средств и методов.**

1.7. Формы и методы социального программирования.

В зависимости от целей и специфики решаемых задач социальное программирование выражается в следующих формах.

1. Оно реализуется в виде целевого комплексного программирования, которое представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимосогласованных приемов, средств целенаправленного воздействия на объект управления для достижения желаемых результатов, к которым относятся: различные формы координации деятельности; определенные способы концентрации, распределения и перераспределения наличных ресурсов; экономическое и социальное стимулирование; разносторонняя поддирка инициатив, направленных на развитие интеграционных процессов в обществе; формирование положительной мотивации совместной деятельности, ориентированной на конечные результаты; приемы и способы организационного проектирования.

Как специфическая форма социальное программирование представляет собой применение фундаментальных знаний об обществе, о законах его развития и механизме решения проблемных задач в социальной сфере. Его рациональное использование усиливает социальную ориентацию управления, делает его более гибким, мобильным. Программирование, характеризуемое с технологической точки зрения, в данном случае используется как средство оптимизации процесса социального целеполагания. В этом смысле к целевому программированию можно отнести проекты, направленные на то,

чтобы увязать воедино рост российской экономики и благосостояние народа. Очевидно, что такая программа ориентирована на решение целевых установок, от которых зависит успешное развитие многих других проблем, непосредственно не входящих в этот проект, но без решения, которых развитие будет замедлено или даже приостановлено. В этом случае целевое программирование выполняет функции оптимизации социальных действий, решения противоречий и согласования интересов социальных субъектов, координации их деятельности и концентрации ресурсов для достижения основных результатов, выделения ведущего (основного) звена, определения социально-политических приоритетов и выступает, с одной стороны, как специфический научный метод, а с другой – как метод целевого управления. Сложность целевого подхода заключается в том, что предлагаемые меры выходят далеко за рамки самого объекта программирования: помимо финансового обеспечения возникает вопрос о том, насколько подготовлены кадры для реализации программы, как воспринимает эти намерения и изменения общество, как это скажется на развитии и использовании интеллектуального потенциала страны.

А если к этому добавить и согласование целей и интересов с мировым, в первую очередь с Европейским сообществом, то сразу становятся очевидными масштабы и сложность реализации целевого подхода.

2. Социальное программирование воплощается в такой форме, как программно-целевой подход, который предполагает определение основных противоречий в развитии того или иного процесса (например, в сфере демографической политики). На этой основе формулируется главная цель и ее подцели (иерархия целей), что достигается при целостном и комплексном подходе, а также при отборе таких средств, которые бы обеспечивали возможность учета всех без исключения результатов, характеризующих реализацию намеченной программы.

Программно-целевой подход означает постепенный переход к моделям стратегического управления, ориентацию на долгосрочные конечные результаты. Этот метод предполагает использование и постоянное применение пространственных и временных показателей, характеризующих потребности социального развития, возможность их локальной централизации. При этом органически сочетаются стратегические интересы и ориентация на качественное изменение социального развития посредством «точечного» воздействия на систему управления в целом.

Что касается общества, то в его рамках сформированы и решаются актуальные программы, которые имеют значение для той или иной сферы общественной жизни. К их числу можно отнести федеральные целевые программы, в рамках которых создаются условия для решения конкретной социальной задачи. Их длительность, направленность на достижение намеченной цели определяется спецификой каждой из них, обусловленной особенностями назревшей проблемы. И именно опыт их реализации показывает, что и в обосновании и в реализации были упущены многие аспекты, которые, в конечном счете, привели к их приостановке и даже ликвидации.

3. Социальное программирование реализуется при помощи проблемно-целевого подхода, который направлен на подготовку эффективных решений по отдельным важнейшим и актуальным вопросам данного социального сообщества, организации, социального института. Он также применяется при решении ключевых, неотложных задач социального развития вне зависимости от административно-территориальной или ведомственной принадлежности. В рамках производственных организаций это может означать сосредоточение внимания на разработке соответствующих документов по целенаправленному и научно-обоснованному изменению процессов, актуальных и злободневных именно для этого социального объекта. В условиях рыночных отношений такими наиболее значимыми процессами являются рациональная организация труда, создание благоприятного социально-психологического климата, предупреждение конфликтов, подготовка и переподготовка работников и т.д.

Для территориальных и административных объектов такими проблемно-целевыми программами в настоящее время выступают: рационализация пассажирских потоков, обеспечение качества потребительского спроса, благоустройство, жилищная проблема, сокращение преступности и укрепление правопорядка, в том числе снижение уровня социального сиротства. В ряде случаев на основе проблемно-целевого подхода решаются экологические вопросы.

Примером такой проблемы является бедность. Эта проблема всегда была актуальной для России. Но она неодинаково проявлялась на разных этапах развития российского общества. Так, по данным Н.М. Римашевской, если в конце 1960-х гг. доля бедных составляла 29,6%, в конце 1970-х гг. – 32,1%, в конце 1980-х гг. – 30,7%, то в 1990-е гг. их доля достигла 70–80%. В 2000-е годы, по данным М.К.Горшкова, она уменьшилась, но по-прежнему остается высокой – около трети населения. В такой ситуации проблема бедности исчезает, ибо бедной становится страна в целом. С этим связан переход к новой методике определения границы бедности: раньше это был минимальный потребительский бюджет, теперь – бюджет прожиточного минимума. Кроме того, изменился размер бюджета, «усохший» почти в 2 раза по сравнению с советским периодом: минимальный потребительский бюджет оценивался в 135 руб. (в ценах 1991 г.), а прожиточный минимум составлял лишь 60 руб. Поменялась также и его структура. Если в минимальном потребительском бюджете доля питания составила 52%, то в бюджете прожиточного минимума – 68,3%. Аналогичные сдвиги произошли с долей услуг: с 14,5% они снизилась до 7,4%. Создавшаяся ситуация позволяет манипулировать цифрами, данными и на этой основе оправдывать социальную политику государства. А реальное состояние с бедностью требует, чтобы она решалась не отдельными акциями, не путем некоторых подачек, а на основе проблемно-целевого подхода, который учитывает широкую гамму причин и следствий при решении данной острой социальной проблемы.

Общими компонентами, объединяющими все программы, являются: а) стремление определить основное противоречие, решение которого стало бы узловым моментом для реализации всего спектра поставленных задач; б) возможность ограничить число компонентов (подпроблем), чтобы не упустить главного, сосредоточив силы на решающих участках; в) рассмотрение любой проблемы среди более широкого круга подобных, чтобы не преувеличивать и не преуменьшать ее значение, ибо в том и другом случае это может привести к серьезным просчетам; г) разумное сочетание теоретического анализа проблемы и здравого смысла, ибо он способен скорректировать научные выводы, исходя из особенностей и специфики каждой конкретной программы; д) поэтапность решения программ.

Что касается последнего компонента, то каждая программа должна решить потребности первого этапа, а затем приступать к реализации тех из них, которые условно можно отнести ко второму, затем третьему эшелону и т.д. В связи с этим любая программа должна получить признание актуальности со стороны общества (организации, института, группы), доказать свою легитимность, а соответственно добиться поддержки.

После этого начинается второй этап – разработка, обоснование и защита программы по решению тех или иных проблем.

Третий этап предполагает организацию действий по претворению ее в жизнь. И следует обязательно предусмотреть (это нередко забывают) этап угасания (завершения) программы, а не просто ее прекращение без должных выводов и заключений.

Что касается требований к программе, то они проявляются в определении таких действий, которые указывали бы на способы и средства реализации программ. К ним прежде всего следует отнести требование максимизации результатов в условиях заданной программы, что далеко не всегда согласуется с минимизацией затрат и в то время достижением оптимума. Второе требование – оптимизация затрат должно коррелировать с максимизацией ожиданий, т.е. реализацией возможно большего

удовлетворения потребностей людей, что автоматически ведет к снижению негативных оценок полученных результатов. Третье требование – обстоятельный и внимательный перебор различных альтернатив вариантов, в которых эффективность и результативность проявят себя в наибольшей мере. И еще одно требование – обязательность действий, предотвращающих риски, сбои и возможные издержки в силу непредвиденных воздействий окружающей среды или социальных и политических сил.

Однако в процессе социального программирования нередко происходит **разрыв между желаемым и достигнутым**, в результате чего программы остаются частично или полностью не реализованными. Диагностируя опыт неудач, срывов, можно сказать, что первой причиной является то, что составители не замечают (не обращают внимания, игнорируют) появление, а затем нарастание противоречий между провозглашенными целями и условиями их реализации. Вторая причина кроется в том, что происходит девальвация, снижение эффективности средств и мер по реализации провозглашенной программы: они не замещаются более действенными. Вариантом этой ситуации может служить потеря системности в действиях субъекта программирования, что требует уже изменения стратегии обоснования и реализации программы. Третьей причиной могут стать дезорганизационные процессы, неизбежность их нарастания, что, в свою очередь, требует решительных мер по предотвращению кризиса. Четвертая причина заключается в отсутствии заботы о постоянном обновлении средств и методов, при наличии которых реализуется поставленная программа. Пятая причина – отсутствие постоянного контроля за ходом выполнения программы: упование на то, что все будет осуществляться само по себе, без всяких усилий со стороны организаторов и разработчиков, обрекает намеченные меры на провал при попытке их достижения. Такой подход сродни индифферентности, фатализму, когда все пускается на самотек, но в то же время предполагается некий автоматизм реализации поставленных целей.

1.8. Алгоритм социального программирования.

Методологическое и методическое обеспечение социального программирования включает в себя ряд последовательных процедур, которые можно выразить в следующем алгоритме.

1. Используется не просто анализ, а диагностика социальных проблем, что включает в себя изучение конкретной ситуации, выявление наличия социальных проблем и их типологизацию (определение принадлежности к определенному классу).

Диагностика предполагает три взаимосвязанных уровня социологического анализа социальной проблемы: 1) анализ проблемной ситуации, опирающийся на объективные характеристики социальных процессов и ориентированный на установление диспропорций в социальном развитии; 2) изучение социального самочувствия населения, оказавшегося в данной ситуации, направленное на то, чтобы выявить, как сложившаяся ситуация отражается в общественном сознании; 3) исследование поведения групп по интересам, участвующих в определении и решении социальной проблемы.

В таком контексте диагностика отражает логику социальной проблематизации исходя из диалектико-материалистического понимания социальной реальности. В ее основе лежит анализ противоречий социального развития общества, в ходе которого выясняются социально-экономические диспропорции и их влияние на коренные интересы, базисные ценности социальных групп. Более того, определяется, насколько имеющиеся противоречия осознаются субъектами социальной жизни, существуют ли конкретные действия со стороны людей, направленные на решение этих противоречий. Таким образом, устанавливаются наличие проблемы, ее масштабы, острота и насущность.

2. На основе полученной информации осуществляется отбор проблем, подлежащих решению программным способом. При этом отбор исходит из критерия

напряженности проблемы, т.е. степени достижения целей в случае ее успешного решения; определяются актуальность, важность и злободневность проблемы, ее комплексность и сложность, т.е. необходимость концентрации ресурсов и координации деятельности всех исполнителей для ее решения, а также степень новизны проблемы – отсутствия апробированного опыта ее решения в сложившейся системе управления исходя из указанных выше критериев.

Этот подход исходит прежде всего из возможности: во-первых, сравнения альтернативных вариантов, их сопоставления и возможности выбора наилучшего, более перспективного, имеющего позитивные долгосрочные социальные последствия; во-вторых, максимального учета потребностей и нужд населения. Но особое значение при отборе играет социологический подход при сопоставлении понимания проблем как в высших эшелонах управления, так и непосредственно людьми, населением.

3. После осуществления отбора программ важным этапом является определение цели, которую предполагается достигнуть в результате осуществления комплекса мероприятий. Ее формулирование может осуществиться исходя из идеального представления о будущем, из реально существующих проблем, из наличного потенциала (возможностей). Каждый раз, когда осуществляется переход от идеалов к реальным проблемам, а затем к возможностям социального развития, и обратно, цели более глубоко осознаются, уточняются и конкретизируются. По сути дела, они должны отражать стратегию развития, которая и закладывает успех решения задач в интересах как данной программы, так и всего общества.

4. Особое место в алгоритме программирования занимает реализация ресурсного подхода, т.е. определение тех возможностей, которыми располагает субъект управления, будь это на уровне общества, региона или конкретной организации. Причем ресурсный подход не должен ограничиваться материальными, финансовыми или трудовыми ресурсами. Их может оказаться недостаточно. На современном этапе развития общества все большее значение приобретают научные и социальные ресурсы. Что касается научных ресурсов, то от них зависит всесторонность, обоснованность, системность при определении рекомендаций по выполнению программы. Но и научное обоснование может быть ограниченным, если оно не учитывает социальную компоненту программы, что в конечном счете связано с потребностями людей, их настроением, их желанием и пониманием назревших задач. Вот почему ресурсный подход, в том числе учитывающий социальную компоненту, является залогом при реализации всех без исключения намеченных социальных программ.

5. Следующая процедура связана с отлаживанием механизма реализации цели, т.е. определением тех средств, при помощи которых она будет достигаться. Это очень ответственный этап, ибо нечеткость, несбалансированность средств и методов ведут к деформации цели, наносят урон всей совокупности осуществляемых программ, приводят к серьезным социальным просчетам.

6. Регулярный и внимательный анализ хода реализации осуществляемой программы предполагает ее постоянную коррекцию. Дело в том (и это вполне естественно), что жизнь вносит коррективы в ход реализации программы: выявляется несовершенство или недостаточность средств, становятся явью новые общественные потребности, обнаруживаются противоречия между различными социальными группами в период осуществления преобразований. И здесь определяется умение субъектов управления реагировать на изменение ситуации и особенно на созревающие латентные причины. Однако корреляция программ проводится не только из-за внутренних причин – она становится необходимой в результате вмешательства внешних факторов, что зависит от осуществляемой государственной политики, от международной обстановки, от возможных социальных катаклизмов.

7. Завершающей процедурой является оценка достигнутого результата, его сопоставление с первоначальной целью, проведение диагностики и на этой основе подтверждение, уточнение или формулировка новой цели.

1.9. Гейткипинг, как система профилактики социального сиротства.

Каковы основные элементы гейткипинга? Мы выявили следующие четыре основных элемента, общие для всех подходов к гейткипингу.

- ✓ ***Орган, отвечающий за координацию оцен****ки* ситуации ребенка. Процесс оценки сложен и требует определенной организационной структуры. То есть сотрудников, которые проводят оценку, оказывают или приобретают услуги, ведут документацию и регулярно пересматривают индивидуальные планы детей.
- ✓ ***Доступность целого набора услуг по месту жительства***, для оказания помощи и поддержки уязвимым детям и их семьям, как предварительное условие для гейткипинга, и наряду с этим ряд замещающих форм попечения, альтернативных учреждениям интернатного типа, в том числе патронат и усыновление, поскольку для хорошего гейткипинга требуется возможность выбора из нескольких вариантов
- ✓ ***Принятие решений на основе оценки и процедуры пересмотра*** потребностей детей и обстоятельств семьи, процесс, в который входит ряд моментов принятия решений по ходу «послужного списка» ребенка, в том числе решение о первом направлении, и вплоть до момента, когда услуги ребенку больше не требуются. Особой проблемой в регионе Европы и Средней Азии является «отказ» от детей, когда нередко другие возможные варианты практически не рассматриваются. Если о приеме ребенка просят родители, важно, чтобы была проведена оценка и рассматривались другие варианты. Если родители ребенка неизвестны, должны быть предприняты серьезные усилия по их разысканию. Оказываемые услуги должны также подвергаться регулярной процедуре пересмотра, и, если ребенок живет в государственном учреждении, должны приниматься меры к возвращению ребенка в его семью или сообщество.
- ✓ ***Информационные системы***, позволяющие проводить мониторинг и обзор решений и их последствий, получать обратную связь о том, как функционирует система. Важно, чтобы данные использовались не только на центральном уровне, но и на местах, для сбора ключевых сведений, и для формирования частей стратегии в помощь руководителям и специалистам-практикам. Данные должны быть значимыми для пользователей, простыми в смысле их сбора, и помогать получению обратной связи о службах. Мониторинг такого рода можно организовать без крупных вложений в компьютеризованные системы.

Что такое наилучшая практика в гейткипинге? Гейткипинг обладает потенциалом, который может помочь системам изменить свой фокус, и может генерировать конкретные процедуры и механизмы для достижения реструктуризации в свете задач нового органа. Он делает это в первую очередь за счет изменения формулировки оснований на расширение или сокращение категорий лиц, имеющих право на услуги, а также путем введения более строгих или более мягких критериев для их получения. Это не обязательно просто вопрос наличия большего объема ресурсов; в своем исследовании гейткипинга в Африке, Толфри заключает, что: «Хороший гейткипинг — это скорее вопрос отношения и философии, нежели наличия ресурсов» (Tolfree, 1995, с. 53). Следующие компоненты обеспечат гейткипинг высокого качества:

- ***Ясные и понятные критерии*** права на услуги, разработанные на основании первичного законодательства и переработанные с учетом местных потребностей и ресурсов. Нужно установить высокие пороговые требования для институционализации. Закон также должен требовать гейткипинга в случае добровольного перехода на государственное попечение, установить четкие критерии приема, требовать, чтобы родителям предлагались другие виды услуг, чтобы должным образом проводилась оценка наилучших интересов ребенка, или сделать принятие решение направить ребенка в детский дом по желанию родителей предметом судебного разбирательства. Закон также должен предусматривать широкие права нуждающихся на поддержку семьи.

- ***Прозрачность процесса принятия решений***. Достигается многими способами, в том числе фиксированием результатов оценки и процедуры пересмотра, способа достижения согласия по принятому решению, предложенного плана действий. Другой подход – гарантировать, чтобы решения основывались не на суждении одного человека, а чтобы их проверял супервизор или другой специалист.
- ***Справедливое и последовательное распределение услуг.*** Службы должны укомплектовываться хорошо обученными специалистами, которые могут проводить оценку потребностей и принимать решения о степени риска, серьезности проблем и потребности ребенка в конкретных услугах на основании всесторонней оценки.
- ***Принятие решений подлежит мониторингу, оценке и процедуре пересмотра***. Информационные системы, составляющие основной элемент гейткипинга, должны использоваться для выявления различий в практике разных организаций, и должны включать систему административного инспектирования, позволяющего определить, где требуются перемены.
- ***В индивидуальных планах детей должны указываться задачи***. Нужна система мультидисциплинарного планирования, для того чтобы гарантировать, что соответствующий набор услуг будет доступен; для этого нужна надежная база информации, начиная с данных о том, кто на данный момент пользуется услугами, и при получении данных из этой базы мы должны иметь четкую информацию о том, какой спектр услуг нужно предоставить, и какие ставятся задачи, а также каковы показатели эффективности оказания конкретной услуги.
- ***Гейткипинг как процесс.*** Требуется постоянное отслеживание выполнения индивидуального плана социальной помощи на каждого ребенка, должна существовать регулярная процедура пересмотра и мониторинг случаев через регулярные промежутки времени, а также записи о результатах каждой процедуры пересмотра
- ***Взгляд на «систему в целом».*** Хотя стратегия гейткипинга функционирует как контролирующий процесс принятия решений, в отдельных случаях она должна оценивать свое влияние как на функционирование системы защиты ребенка, так и на более широко связанные с этим системы, например, на «специальное образование».

Каковы ограничения при реализации гейткипинга? Ряд трудностей еще предстоит преодолеть для достижения основных элементов гейткипинга:

- ***Необходимость сдвига в парадигме*** политики и практики социального обеспечения детей. Хотя понимание ограничений и недостатков системы интернатного жизнеустройства детей растет как среди тех, кто определяет политику на высшем уровне, так и среди специалистов-практиков, однако значительная часть системы продолжает функционировать по моделям государственного патернализма и дефицитарной модели инвалидности.
- ***Нехватка должным образом обученных сотрудников*** в службах по месту жительства. Энергичные усилия придется приложить для наращивания потенциала, в том числе создания учебных программ по социальной работе и, в меньшей степени, переподготовке персонала интернатных учреждений. Несмотря на это, процесс набора сотрудников значительно отстает от растущей потребности в услугах со стороны уязвимых детей, численность которых стремительно увеличивается.
- ***Разделенная и дублирующаяся ответственность*** между ведомствами. Дробление ответственности и структуры – в том числе между государственным, волонтерским и частным сектором – создает препятствия для эффективного гейткипинга. Она влечет за собой нечеткость критериев направления детей,

раздробленность вмешательств, дублирование работы и путаницу для семей, которые не знают, к кому обратиться за тем, что им нужно.

- ***Ресурсы замкнуты в системе интернатных учреждений.***

Четыре проблемы препятствуют развитию эффективного гейткипинга.

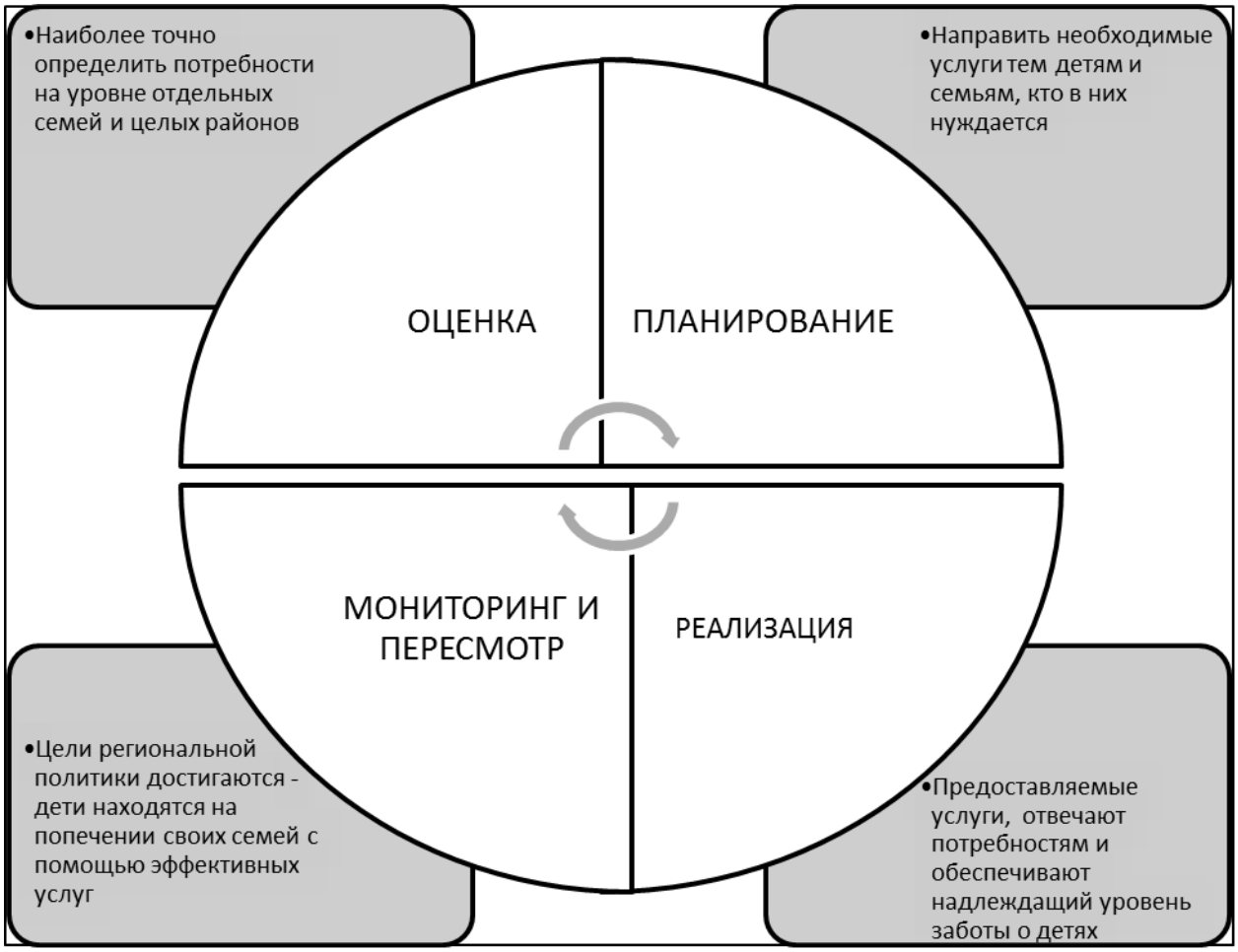
- Во-первых, порочное стимулирование интернатного жизнеустройства сохраняется в ряде стран, в которых ведомства могут сократить свои расходы, отправив детей на государственное попечение.
- Во-вторых, содержание детей в интернатных учреждениях составляет наибольшую долю затрат в системе социального обслуживания ребенка, препятствуя тем самым развитию услуг по месту жительства.
- В-третьих, кадры «заперты» в структурах учреждений, вместо того, чтобы использоваться в службах по месту жительства. Наконец, учреждения интернатного типа часто изолированы и удалены от сообществ, клиентов из которых они обслуживают, что затрудняет переподготовку персонала и альтернативное использование ресурсов, например, зданий. *Слабые системы управления информацией.* Несмотря на ряд нововведений, сохраняются проблемы, связанные с качеством, диапазоном и использованием данных. Отсутствие динамических данных, как на уровне центрального правительства, так и на местном уровне, затрудняет получение надежного представления о тенденциях в отношении всех замещающих институционализацию вариантов социального обеспечения.
- *Недостаток опыта применения единой стратегии гейткипинга.* Многие страны региона первыми внедрили отдельные компоненты гейткипинга, но немногие смогли связать их вместе в систему.

ГЛАВА 2. ПЛАНИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОСНОВАННОЕ НА СИСТЕМНЫХ ДАННЫХ НА ПРИМЕРЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

Джоанна Роджерс *– директор по стратегическому развитию АНО «Партнерство каждому ребенку»*

Основное предположение, лежащее в основе этой главы - это то, что общей целью работы органов социального развития регионального правительства является поддержать семьи, чтобы дать им возможность заботиться о своих детях и обеспечить безопасность каждого ребенка в его семье. Задачами региональной государственной системы поддержки семей, следовательно, является определить потребности уязвимых семей, связанные с воспитанием детей, а также развивать услуги, которые могут помочь удовлетворить эти потребности и обеспечить надлежащий уход за детьми. Схема 1 иллюстрирует, как стратегический управленческий цикл позволяет региональному правительству достичь своих целей и задач.

Рисунок 1 – Стратегический управленческий цикл – действия, которые необходимо предпринять региональному правительству, чтобы достигать цели по предотвращению социального сиротства



Источник: АНО «Партнерство каждому ребенку», Россия, проект «В лучших интересах детей Республики Карелия», 2015.

Каждый шаг цикла помогает собрать информацию для планирования и реализации дальнейших действий – индивидуальные оценки потребностей детей и семей дают информацию для планирования программ помощи для них и для системы в целом; данные, полученные в ходе мониторинга, помогают скорректировать программы помощи для ребенка и семьи и дают информацию для оценки потребностей и следующего цикла планирования на системном уровне. Для того чтобы знать, если услуги, финансируемые региональное правительств действительно помогают достичь целей социальной политики, региональное правительство должно понимать, действительно ли самые нуждающиеся семьи получают необходимый набор услуг и являются ли эти услуги эффективными, помогая семьям надлежащим образом заботиться о своих детях. Мониторинг и пересмотр, таким образом, являются важнейшим шагом, который помогает обеспечить уверенность в том, что ресурсы расходуются эффективно для тех целей, которые были поставлены.

В первой части этой главы рассматриваются некоторые ключевые показатели и наборы данных, которые совсем недавно были получены из районных и региональных служб по защите детства, и предоставляется анализ того, как эффект от реализации мероприятий проекта может быть виден на районном и региональном уровнях. Во второй части представлен анализ того, как данные, полученные при индивидуальной оценке потребностей конкретного ребенка и возможностей его семьи, применение технологии ведения случая и элементов системы гейткипинга могут помочь

региональному правительству на каждом этапе функционирования цикла стратегического управления.

Существуют две основные причины, почему дети разлучены со своими семьями в России, и Республика Карелия не исключение – это инвалидность или особые потребности детей, а также неспособность родителей обеспечить надлежащую заботу своему ребенку в результате целого ряда социально – экономических факторов и личностных особенностей родителей.

Эта глава сфокусирована на детях и семьях, находящихся в социально опасном положении, и в меньшей степени на детях с инвалидностью, так как развитие услуг для детей с инвалидностью было целью других проектов, реализованных на территории Республики Карелия[1]. Большинство мероприятий по развитию системы гейткипинга, выполненных в рамках этого проекта, имели целью повышение родительского потенциала для обеспечения благоприятного семейного окружения для детей. Оценка была проведена в отношении потребностей ***ВСЕХ*** детей, поскольку она ориентирована на детей, находящихся в риске разлучения со своими семьями, так как предполагается, что на районном уровне должен быть развит необходимый спектр услуг, направленный на ***ВСЕХ*** детей группы риска.

2.1. Оценка потребностей детей и семей на районном уровне - мониторинг ключевых показателей оценки эффективности услуг и сбор данных для планирования и дальнейшего развития

Тщательная оценка потребности в услугах на местном уровне имеет решающее значение для того, чтобы эффективная система социальных услуг могла развиваться и была способна ответить на трудности, с которыми сталкиваются дети и семьи, а также обеспечить безопасность детей в их семьях. Методология оценки потребностей, которая использовалась в проекте, обеспечила то, что ключевые показатели по защите детей и поддержке семей были собраны в каждом районе, и основные тенденции были определены. Интервью и фокус-группы с районными специалистами социальных служб, органов опеки и попечительства, руководителями районного уровня и учреждений, а также с родителями и детьми дали достаточно материала, чтобы можно было глубоко проанализировать основные факторы, приводящие к разлучению детей и семей.

Методология оценки потребностей и инструменты для проведения таких оценок на районном уровне были одобрены Министерством здравоохранения и социального развития Республики Карелия. Ключевые показатели могут помочь региональному правительству увидеть, достигается или нет цель по поддержке семей для того, чтобы они могли заботиться о своих детях надлежащим образом.

Ниже приведены основные количественные показатели, которые регулярно собираются региональными и районными органами опеки и попечительства и службами поддержки семей и которые также имеют отношение к пониманию эффективности системы социальных услуг:

1. **Число и доля детей, оставшихся без попечения родителей (без усыновленных) на 100,000 детского населения.**

Этот показатель может использоваться как мера эффективности системы поддержки семьи, так как он подсчитывает количество и долю детского населения без попечения родителей в каждом районе, поскольку система не смогла эффективно помочь их семьям и предотвратить сиротство. Если система поддержки детей и семей работает целенаправленно, данный показатель должен уменьшаться. Этот

[1] “Особое детство – особый подход», НОЧУ ДОВ «Институт политики детства и прикладной социальной работы», 2014

показатель должен быть сопоставим с данными о насилии или пренебрежении в отношении детей в семье. Если эти данные не отслеживать внимательно и тщательно, есть риск, что система будет искусственно держать детей в семьях, даже когда это противоречит их интересам, и существует угроза их жизни или здоровья.

2. **Дети – сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, выявленные и учтенные за отчетный период.**
3. **Всего детей, у которых оба (или единственный) родители лишены родительских прав;**
4. **Всего детей, у которых оба (или единственный) родители ограничены в родительских правах.**

Это системные показатели, которые могут дать некоторое понимание об уровне детского неблагополучия в каждом районе, но поскольку ими можно административно манипулировать, они имеют ограниченное применение в качестве оценки меры эффективности.

5. **Всего детей, чьи родители были восстановлены в родительских правах**

Это хороший показатель эффективности работы, направленной на возвращение детей в их семьи. Услуги, необходимые для реинтеграции очень похожи на те, которые нужны для предотвращения лишений родительского попечения. Однако, при мониторинге данного показателя, следует учитывать, что восстановление в родительских правах происходит очень поздно в процессе "профилактика", потому что разлучение уже произошло. Таким образом, низкий уровень восстановления в родительских правах не обязательно означает, что профилактические услуги не могли быть эффективными до того, как ребенок остался без попечения семьи и до того, как произошла судебная процедура лишения родительских прав. Следует также отметить, что дети могут быть временно помещены в учреждения интернатного типа, например в дом ребенка, и службы поддержки семьи могут успешно работать над возвращением ребенка в его семью, но эта работа не будет отражена в этих данных, если родители не были лишены родительских прав.

Одним из основных выводов аналитических отчетов АНО «Партнерство каждому ребенку» за период 2010-2014 гг.[2] является то, что службы поддержки семьи зачастую не работают с детьми, которые, скорее всего, в конечном итоге, будут разлучены со своими родителями. Они, как правило, работают с семьями, где есть небольшой или вообще нет риска разлучения, поскольку эти семьи более мотивированы, чтобы искать помощи, да и специалистам проще работать с такими семьями, чем с теми, которые находятся в состоянии кризиса. В то время как раннее вмешательство и более универсальные услуги по профилактике и поддержке семей играют важную роль в хорошо отлаженной системе, оказание интенсивных поддерживающих услуг тем, кто наиболее вероятно будет разлучен, должно стать наивысшим приоритетом, в противном случае, важные ресурсы будут по-прежнему не в состоянии предотвратить случаи лишения родительского попечения и разлучения ребенка со своей семьей.

[2] “Реестр показателей по утрате родительского попечения», Отчет за 2012 год, АНО «Партнерство каждому ребенку» 2013; «Гейткипинг», Эвричайлд, 2010, «Исследование факторов попадания детей с особыми потребностями в государственные воспитательные учреждения» , АНО «Партнерство каждому ребенку» 2013

В рамках проекта были определены следующие группы детей в Карелии, как находящихся в наивысшем риске разлучения и, следовательно, представляющих тех, кто наиболее нуждается в услугах по поддержке семей и предотвращению попадания в систему альтернативного ухода:

- Дети, чьи родители были признаны виновными по статье 5.35 Кодекса об административных нарушениях - Неисполнение родителями или иными законными представителями несовершеннолетних обязанностей по содержанию и воспитанию несовершеннолетних;
- Дети, чьи родители были ограничены/лишены в родительских правах или находятся в процессе ограничения/лишения родительских прав;
- Дети, чьи семьи состоят на учете в органах опеки и попечительства и КДН, как находящиеся в риске разлучения.

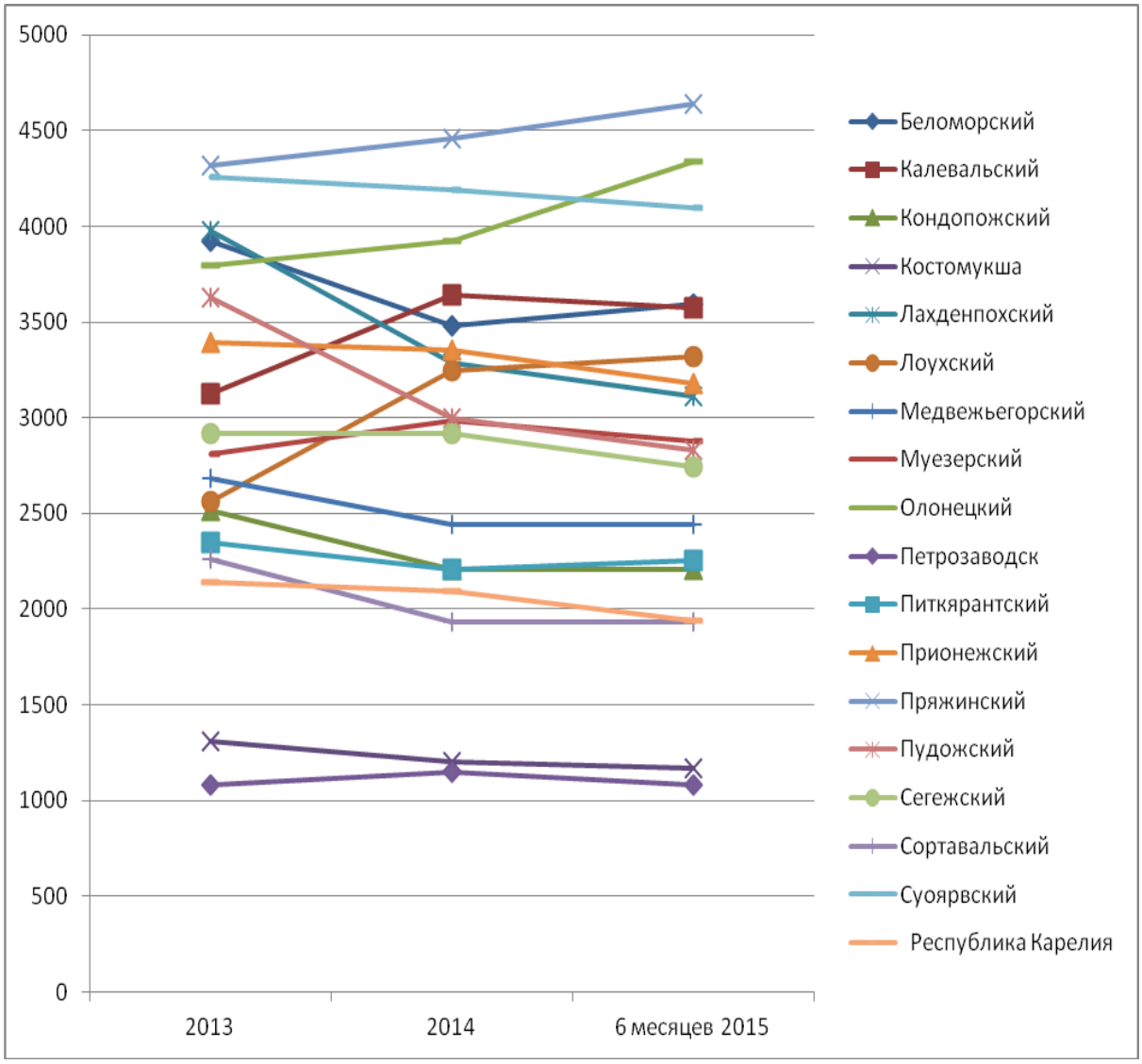
В ходе анализа оценки потребностей семей и детей в районах в рамках проекта, проведенного в начале 2014 года были выявлены следующие факторы/характеристики семей, которые могут способствовать риску разлучения и не смотря на то, что существуют большие различия в районах, их следует принять во внимание: безработица родителей, особенно в сельских или отдаленных районах; проблема алкогольной зависимости у родителей и разные проблемы с психическим здоровьем в семье; родители – выпускники интернатных учреждений, или имеющие опыт пренебрежения и плохого воспитания со стороны их родителей.

Все услуги, оценка и вмешательства в рамках ведения случая, включенные в районные планы по развитию услуг именно поэтому были направлены на эти семьи и их детей для того, чтобы попробовать и посмотреть, может ли более четкое определение целевой группы, оценка их потребностей, применение технологии управления случаем и элементов гейткипинга привести к сокращению потока детей, попадающих под официальную опеку.

На рисунках 2a, 2 b и 2c и в таблице 1 представлены данные о некоторых наиболее значимых системных показателях в 17 районах[3] Республики Карелия, а также проводится сравнение по районам, в которых развивались услуги в рамках проекта с теми, где такая работа не велась.

Рисунок 2a. Доля детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей на 100,000 детского населения в 17 районах Республики Карелия в 2013 г., 2014 г. и 6 месяцев 2015 г.

[3] Данные по Кемскому району были предоставлены только за 2013 г. И поэтому не вошли в окончальный анализ

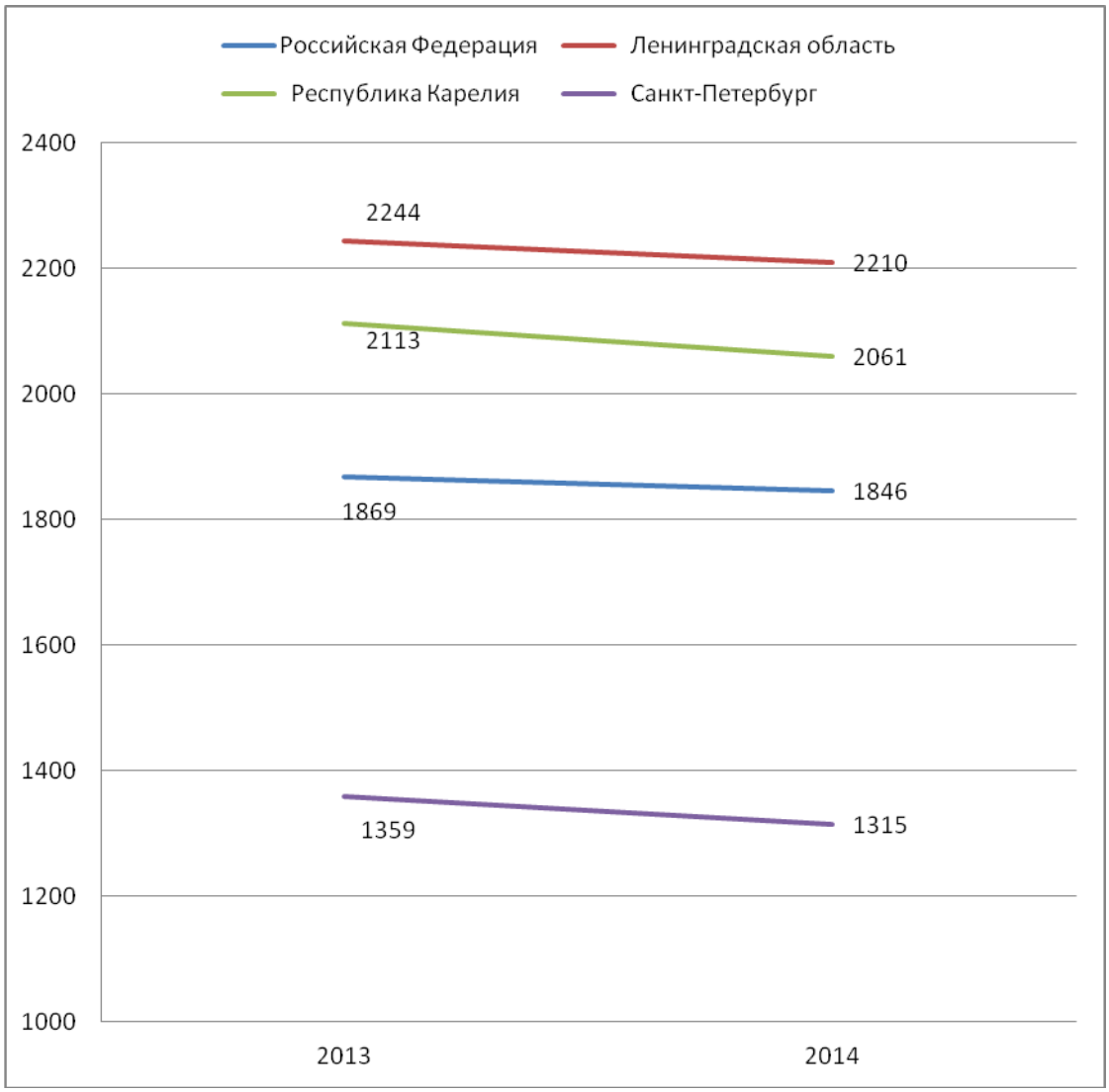


Источник: Подсчёты автора на основе данных, предоставленных районными органами опеки и попечительства команде проекта «В лучших интересах детей Республики Карелия», 2014, 2015.

Это очень статичный показатель, потому что он включает в себя всех детей, которые находятся в приемных семьях, семьях опекунов и в учреждениях интернатного типа в каждом районе – на конец 2013 г. и 2014 г. а также на 30 июня 2015 г. В любой указанный период, дети, которые остаются без попечения родителей и попадают под официальную опеку, скорее всего, будет заменять тех детей, которые выходят из под опеки государства по возрасту. Можно поэтому отметить, что динамика за первое полугодие 2015 г. регистрирует некоторые незначительные изменения в системе, но не обязательно, показывает окончательные доказательства сложившейся тенденции.

В среднем по Республике Карелия, некоторых других регионах Северо-Запада России и Российской Федерации в целом, на протяжении последних нескольких лет наблюдается тенденция к сокращению доли детей - сирот или детей без родительского попечения в общей численности детей в возрасте 0-17 лет, как показано на рисунке 2b.

Рисунок 2b. Доля детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся под надзором в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей или находящихся на воспитании в семьях на 100,000 детского населения в возрасте от 0-17 лет в 2013 г. и 2014 г.

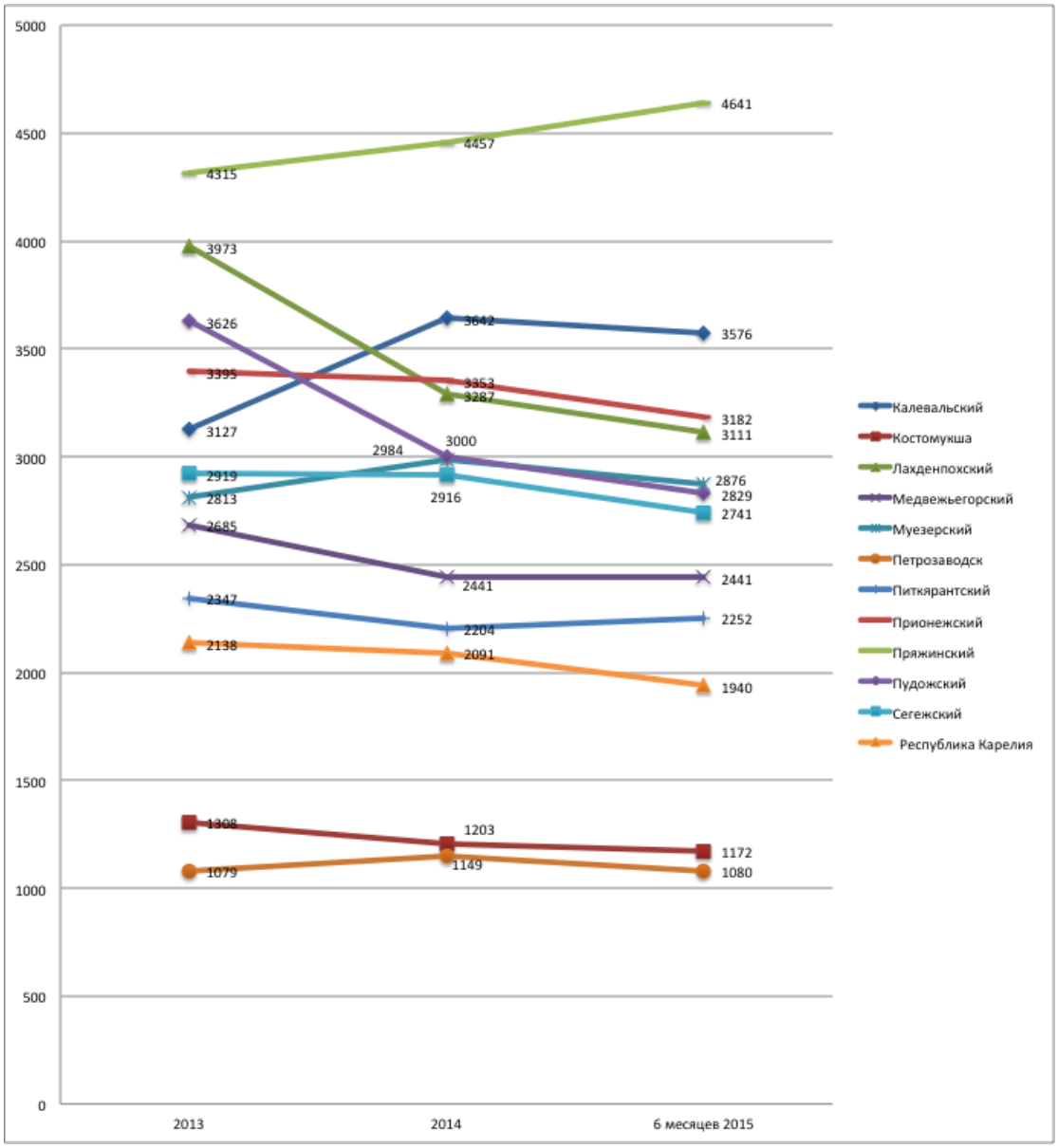


Источник: Данные о численности детей, оставшихся без попечения родителей из РИК103 Министерства образования РФ; Данные о детском населении 2012 г (Министерство образования РФ)

Несмотря на то, что этот показатель в Республике Карелии выше, чем в среднем по Российской Федерации, он ниже, чем в Ленинградской области, которая имеет схожую социально-экономическую ситуацию, и при этом, уровень снижения этого показателя в Карелии незначительно больше, чем в среднем по стране и в других регионах. Подобный сравнительный анализ может помочь региональному правительству оценить эффективность региональной системы поддержки семей в предотвращении утраты родительского попечения. Имея в виду эту общую тенденцию, изменения в районах можно сравнивать не только со средними значениями по Республике Карелия, но и с другими регионами, такими, как Ленинградская область, а также сравнивать районы Карелии, имеющие похожие социально-экономические ситуации друг с другом. В тех районах, где доля детей значительно отличается от других, можно искать факторы, влияющие на социально-экономические условия - уровень безработицы, жилищные условия, доступ к услугам или эффективность социальных служб.

Рисунок 2с показывает долю детей, оставшихся без попечения родителей только для районов, в которых развивались новые услуги при поддержке проекта, ориентированные на детей и семей, наиболее подверженных риску разлучения на основе проведенного раннее анализа. Совершенно очевидно, что в большинстве районов прослеживается явная тенденция к снижению числа детей без попечения родителей в 2014 г. и в 2015 г.

Рисунок 2с. Доля детей - сирот и детей, оставшихся без попечения родителей на 100,000 детского населения в 10 районах в 2013 г., 2014 г., и за 6 месяцев 2015 г.



Источник: Подсчёты автора на основе данных, предоставленных районными органами опеки и попечительства команде проекта «В лучших интересах детей Республики Карелия»

Услуги по поддержке семей, которые были созданы при финансовой помощи проекта, продолжали работать и во второй половине 2015 г. Таким образом, представленные данные за первые 6 месяцев 2015 г. неполные, но опираясь на них, вполне вероятно предположить, что в этих районах к концу года будет более заметное уменьшение доли детей, оставшихся без попечения родителей, чем в тех, где нет услуг, сфокусированных на сложных категориях семей с использованием кейс-менеджмента и гейткипингового подхода, созданных в 2014 и 2015 годах.

Есть расхождения между данными Министерства образования, которые использовались для расчета доли детей без попечения родителей, представленных на рисунке 2b и для данных на рисунках 2a и 2c в связи с различным количеством детей, оставшихся без попечения родителей и детского населения на конец года. Учитывая эти расхождения, трудно относиться к этим данным как полностью достоверным, но

даже эти очень ранние результаты подтверждают и подчеркивают важность точного и последовательного сбора и мониторинга данных, для получения информации при проведении регулярной оценки потребностей для планирования услуг.

Другие показатели, которые могут дать полезную информацию для определения целей оценки и планирования включают число детей, чьи родители (или единственный родитель) были лишены родительских прав в течение года, как показано в таблице 1. Мониторинг этого показателя помогает специалистам в каждом районе составить прогноз потребности в услугах альтернативного ухода на ближайшие годы, и, таким образом, понять, сколько приемных семей, необходимо набрать, обучить и поддерживать. Анализ информации об управлении конкретными случаями работы с детьми и семьями также помогает районным специалистам лучше понимать, какие виды услуг необходимы и как их наилучшим образом предоставить. Об этом будет подробно рассмотрено ниже.

Таблица 1. Средне - годовой показатель числа детей, чьи родители (или один родитель) были лишены родительских прав каждый год в 17 районах Республики Карелия за 2013 г., 2014 г. и 6 месяцев 2015 г.

Среднее количество детей в год, лишенных родительского попечения на основе данных за 2,5 года	
Беломорский	15
Калевальский	8
Кондопожский	25
Костомукша	4
Лахденпохский	7
Лоухский	6
Медвежьегорский	11
Муезерский	6
Олонецкий	8
Петрозаводск	**32**
Питкярантский	14
Прионежский	24
Пряжинский	13
Пудожский	11
Сегежский	31
Сортавальский	14
Суоярвский	11
Республика Карелия	**239**

Источник: Подсчёты автора на основе данных, предоставленных командой проекта «В лучших интересах детей Республики Карелия»

Такого рода данные, одновременно помогают прогнозировать потребность в определенных видах услуг, таких как, воспитание в приемной семье, но могут также использоваться для мониторинга эффективности профилактических услуг. В Петрозаводске, например, за первые шесть месяцев 2015 г. только 10 детей были лишены попечения единственного или обоих родителей. Даже если эта цифра удваивается к концу 2015 г., она будет по-прежнему представлять значительное снижение с 48 детей в 2014 г. и 27 детей в 2013 г. Это может быть отчасти результатом

трех проектов в Петрозаводске, которые целенаправленно работали в 2014 г. и 2015 г., чтобы предотвратить разлучение детей со своими семьями, используя механизмы гейткипинга и технологию ведения случая. Лишение родительских прав является юридической процедурой, которая может проходить значительно позже того, как ребенок был, на самом деле, разлучен со своими родителями, поэтому на колебания числа детей могут влиять такие процессы, как скорость рассмотрения дел в суде, принятие решений или иные административные факторы. Несмотря на это, этот показатель может свидетельствовать о том, что если услуги по поддержке родителей и предотвращению разлучения детей с их семьями были эффективными, данный показатель должен снижаться с течением времени.

2.2. Системный анализ, основанный на индивидуальных оценках потребностей детей и семей - как использовать инструменты по оценке, ведению случая и гейткипингу для оценки действующей системы социальных услуг и планирования

Возможно, не вполне реалистично проводить углубленную оценку потребностей детей и семей на районном уровне каждый год, но если система гейкипинга и управления случаем установлена и работает хорошо, то регулярный мониторинг и пересмотр данных, полученных в результате индивидуальных оценок потребностей, а также инструменты по ведению случая могут помочь с информацией для ежегодной корректировки планов и реализации региональной программы развития социальных услуг.

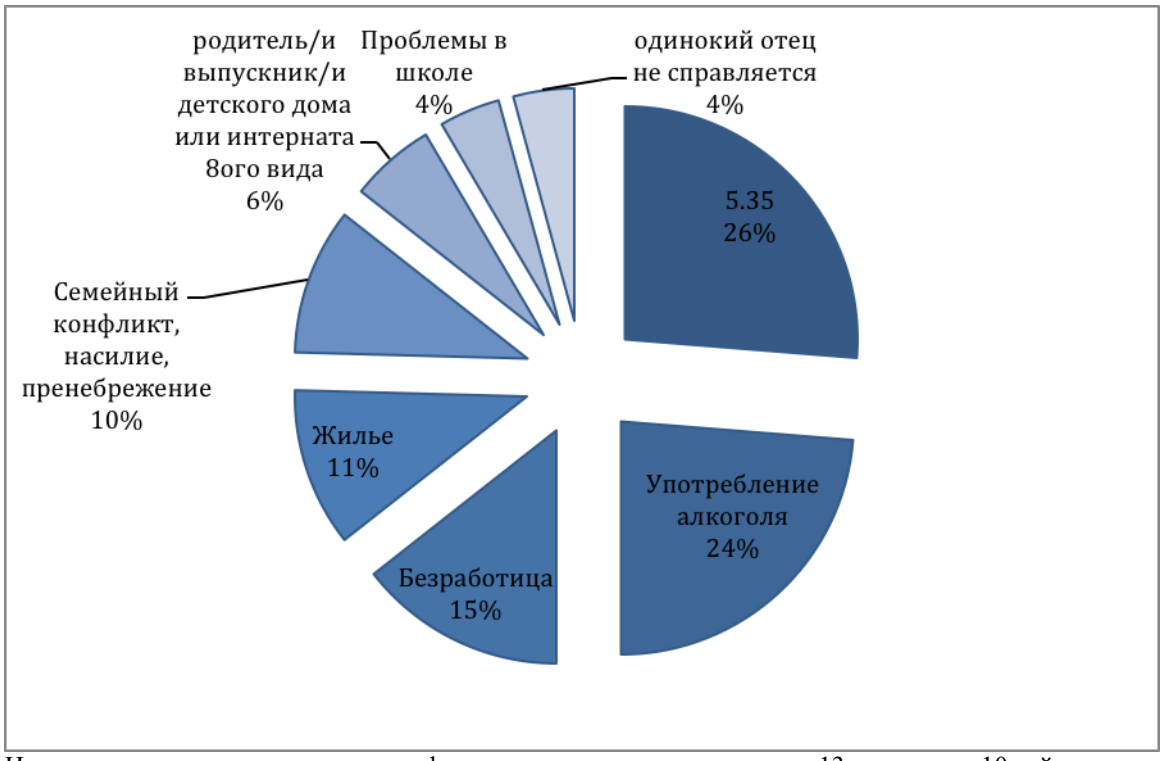
Оценка, ведение случая и инструменты гейткипинга, разработанные в рамках проекта, могут охватить широкий спектр данных о потребителях социальных услуг, которые в основном предназначены для информирования при создании индивидуальных планов работы с каждым ребенком и его/ее семьи. Эти данные могут также использоваться, чтобы контролировать процесс оказания услуг, прогнозировать потребность в услугах и информировать планирование и развитие услуг в целях удовлетворения новых потребностей по мере их возникновения или выявить и заполнять существующие пробелы в системе.

118 детей из 86 семей в 10 районах получили услуги в течение 9 месяцев, которые были частично профинансированы на основе 13 соглашений о предоставлении субгрантов для развития услуг в рамках проекта «В лучших интересах детей республики Карелия". Все дети были направлены на получение услуг, поскольку они были оценены как находящиеся в опасности разлучения со своими семьями.

Наиболее распространенными были направления из КДН, органов опеки и попечительства и подразделений полиции по делам несовершеннолетних. Некоторые направления в социальные учреждения поступили из школ, от участковых педиатров, в одном районе из администрации села, были также самостоятельные обращения за помощью. Одна некоммерческая организация работала в основном с группой постоянных клиентов, которые были выпускниками детских домов и интернатного учреждения 8-го вида.

Во всех случаях дети были направлены на получение услуг, как находящиеся в риске разлучения со своими семьями, либо их родители были признаны виновными в нарушении по статье 5.35 - неисполнение родительских обязанностей, либо находились в процессе лишения родительских прав, либо специалисты направляющего органа решили, что ребенок находится в риске разлучения со своей семьей.

Рисунок 3. Причины, заявленные в момент направления на получение социальных услуг у 86 семей, участников проекта.

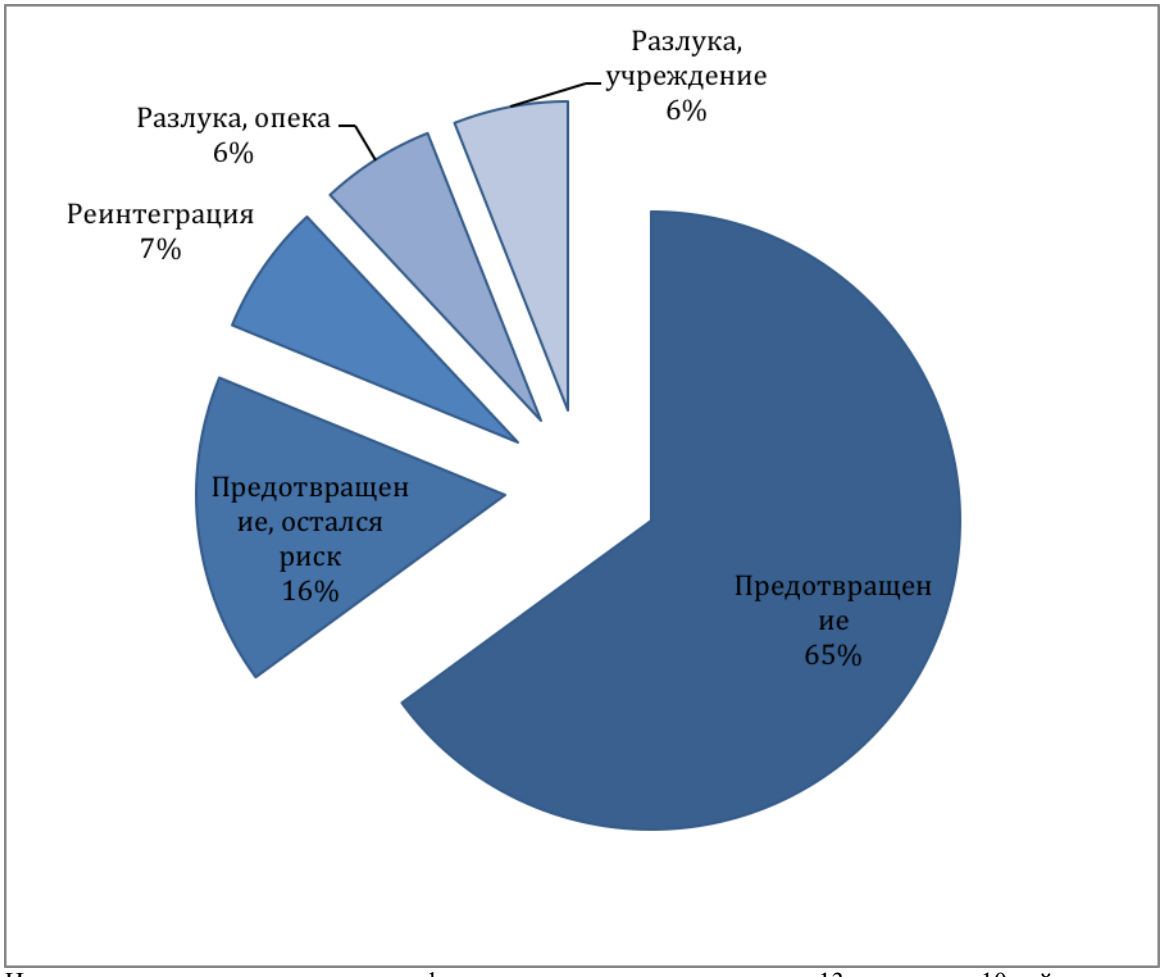


Источник: отчеты, суммирующие информацию по ведению случаев из 13 проектов в 10 районах Республики Карелия.

Основные вмешательства в рамках выполнения проектов в районах были:

- проведение комплексной междисциплинарной оценки с привлечением ряда специалистов, в том числе органов по охране детства, специалистов по социальной работе, психологов, учителей или воспитателей детских садов, медицинских работников;
- разработка планов поддержки семьи, в том числе практической помощи в решении жилищных проблем, занятости, образования, здравоохранения и вопросах воспитания и ухода за детьми;
- некоторые проекты, представили родителям обучение, различные формы терапевтических вмешательств, направленных на улучшение детского/родительского взаимодействия, тренингов и терапевтических программ, направленных на удовлетворение эмоциональных и индивидуальных потребностей ребенка, касающиеся коммуникации, социального взаимодействия и отношений.

Рисунок 4. Результаты работы по индивидуальным программам помощи в рамках проектов в 10 районах для 118 детей из 86 семей



Источник: отчеты, суммирующие информацию по ведению случаев из 13 проектов в 10 районах Республики Карелия

Основными результатами выполнения проектов в 10 районах Республики Карелия в течение 9 месяцев являются:

- 6% детей были разлучены со своими семьями, и временно или постоянно /окончательно размещены в учреждения в момент окончания проекта;
- 7% детей были разлучены со своими семьями в момент окончания проекта и временно или постоянно переданы на попечение альтернативных семей, в основном на попечение родственников;
- в 81% случаях, дети остаются на попечении своих семей, и из них 17% еще считаются находящимися в риске разлучения, но с заметными улучшениями ситуации по сравнению с началом проектов.
- в 7% случаев дети были либо разлучены со своими родителями в момент направления либо в какой-то момент в течение периода сопровождение, но были возвращены к концу 9-месячного периода работы.

Таким образом, можно оценить результаты работы как успешное предотвращение ненужного лишения родительского попечения в 88% случаев в среднем по всем проектам.

В некоторых районах, отчеты проектов свидетельствуют, что предотвращение разлучения было достигнуто для 100% детей, в то время как в других районах этот показатель был между 67% и 92% детей, получивших услуги. Когда анализируются данные из системы управления документооборотом каждого проекта, важно задать следующие вопросы:

- действительно ли ВСЕ дети были под риском разлучения со своими семьями, которые в конце проекта были оценены как успешно предотвращённые или их родители в принципе справлялись бы сами, и проект только помог улучшить их ситуацию?
- в тех случаях, где дети были все - таки разлучены со своими семьями в конце проекта насколько действительно были реальные возможности провести успешную работу по предотвращению?

Разлучение с семьей не должно само по себе быть истолковано как неудача в процессе предоставления услуг вмешательства, а должно рассматриваться лишь как косвенный показатель общих целей региональной программы по защите детей. Успешное вмешательство может быть измерен, в конечном счете, как успех, только если принимаемые решения основывались на полной информации и понимании потребностей ребенка, способностей семьи удовлетворить этих потребностей, исходя из наилучших интересов ребенка, предоставляя все доступные варианты, чтобы помочь семье или организовать альтернативный уход.

Информация по ведению случаев, полученная как результат выполнения проектов, дает огромное количество ценной информации о различных факторах, которые могут повлиять на способность родителей обеспечить надлежащую заботу о детях, и о том, каким образом эта способность может быть усилена. Одна некоммерческая организация работала в основном с родителями – выпускниками детских домов, многие из которых имеют некоторые нарушения интеллектуального функционирования. Даже в этих случаях, а некоторые были очень сложными, удалось предотвратить разлучение детей с их семьями и повысить родительские компетенции. Этим семьям, возможно, понадобится более длительная регулярная поддержка и сопровождение, для того, чтобы убедиться, что эти результаты могут быть устойчивыми. Такой вид поддержки в конечном итоге станет более эффективным и рентабельным по сравнению с размещением детей выпускников детских домов в долгосрочные формы альтернативного ухода, из которых они могут впоследствии также выйти без необходимых навыков и умений, чтобы стать успешными родителями собственных детей.

Несколько ключевых вопросов, возникающих из данных по ведению случаев в районах, которые необходимо учитывать при планировании будущих услуг социального обеспечения:

- важность социальных услуг, для того, чтобы решать вопросы, связанные со здоровьем, таких как алкогольная зависимость;
- улучшение жилищных условий, как ключевой вопрос, обеспечивающий лучшие условия воспитания и ухода за детьми, даже там, где вопросы жилья не были названы как проблема, с точки зрения направляющих органов. Из документации проекта становится ясно, что решение жилищных проблем позволило достичь других результатов, непосредственно связанных с воспитанием детей – повышение родительской компетенции, благополучие семьи и посещение школы.
- практическая помощь по вопросам жилья, занятости и социальных льгот в сочетании с обучением родителей и психологической поддержкой могут помочь достичь довольно быстрых результатов в плане более стабильных отношений в семье и воспитании детей. Дальнейший мониторинг может помочь определить насколько устойчивыми эти результаты будут в среднесрочной и долгосрочной перспективе.
- трудоустройство в сочетании с доступностью мест в детских садах для детей младшего возраста может помочь во многих случаях оказать дополнительное влияние на решение вопросов, связанных с поведением и психическим здоровьем, например, алкогольная зависимость, которая также может повлиять на попечение родителей.

В целом, услуги, которые были оказаны в рамках выполнения проектов в 10 районах Республики Карелия, как успешные в достижении поставленных целей и документация по ведению случаев подтверждает, что они были направлены преимущественно на случаи, где был реальный риск разлучения детей со своими семьями.
Тем не менее, надо относиться к этим результатам с осторожностью, и только систематический мониторинг, пересмотр в среднесрочной и долгосрочной перспективе подтвердит, действительно ли предпринятые вмешательства были успешными для этих детей.

ГЛАВА 3. ОЦЕНКА ПОТРЕБНОСТЕЙ И ПЛАНИРОВАНИЕ УСЛУГ НА ОСНОВАНИИ ОЦЕНКИ

Гонтаренко Ю.Э. *– заместитель директора по учебной работе НОЧУ ДОВ «Институт политики детства и прикладной социальной работы», тренер по социальной работе АНО «Партнерство каждому ребенку»*

Проведение оценки потребностей в услугах – один из четырех ключевых элементов эффективной системы профилактики социального сиротства – Гейткипинга.

В данной главе представлена методология, которая использовалась в рамках проведения оценки потребностей в муниципальных районах в проекте «В лучших интересах детей Республики Карелия»

Тщательный анализ существующих услуг и потребностей, обзор муниципальных данных, а также консультации с родителями, детьми и специалистами являются основой для муниципальных планов развития социальных услуг для предотвращения социального сиротства. Эти планы помогают определить основные стратегические направления развития услуг для всех 18 муниципальных образований Республики Карелия. Планы содержат ключевые стратегические области Национальной Стратегии Действий и, на основе этих планов, в Республике Карелия разрабатывается План Действий по поддержке семьи, профилактике утраты родительского попечения, деинституциализации детей, услугам для детей, которые подвергаются наибольшему риску утраты родительского попечения.

Оценка потребностей в услугах должна быть:

1. Регулярной
2. Объективной. Основываться на данных и различных мнениях
3. Включать мнения всех заинтересованных сторон
   3.2 Специалистов, родителей и детей
   3.3 Специалистов различных ведомств
4. Сфокусирована на детях и семьях
5. Непредвзято отражать достижения и недостатки системы

3.1. Этапы проведения оценки:

	Заполнение статистического вопросника компетентными органами (ООП, соц.защита, КДН, детские дома, дома ребенка, социально-реабилитационные центры, приюты, Центры или отделения по работе с детьми с особыми потребностями)	Необходимо получить статистические данные до начала проведения качественной части исследования, чтобы была возможность использовать интервью для уточнения информации.
	Утверждение списка участников фокус-групп и интервью, корректировка руководств при необходимости	После того, как получены статистические данные, выявляется пробелы в информации или информация, которую необходимо уточнить. В соответствии с этим могут быть добавлены интервью или вопросы для интервью и фокус-групп
	Проведение полевой /качественной части оценки	Проведение интервью и фокус-групп занимает 3

		дня, при условии, что подготовительная работа (согласование времени и места проведения, приглашение участников) проделана заранее координатором исследования в районе. Каждому визиту должна предшествовать, как минимум, одна неделя для планирования и взаимодействия с ключевыми заинтересованными сторонами,
	Обобщение информации (работа с матрицами)	Вся информация, полученная от респондентов в районе заносится в матрицы, которые в дальнейшем используются для анализа и написания отчета. Важно заполнять матрицы сразу после проведения фокус-групп и интервью, чтобы информация не забылась.
	Написание отчета	Для каждого плана потребуется около 2-3 недель работы со стороны координаторов Отчеты пишутся по одной схеме для всех районов. Важной частью являются рекомендации по совершенствованию системы социальных услуг в районе.
	Представление отчета всем заинтересованным лицам	Отчет должен быть представлен администрации района, а также всем заинтересованным лицам на согласования.
	Внесение изменений в план развития услуг	

3.2. Методология

Анализ статистических данных

Источники данных:

- Социальный паспорт района;
- Данные органа опеки и попечительства;
- Данные Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав;
- Данные комитета по социальной защите района;
- Данные комитета здравоохранения района;
- Данные стационарных учреждений, представленных в районе (детские дома, дома ребенка, социально-реабилитационные центры, приюты, интернаты);
- Данные центров или отделений по работе с детьми с особыми потребностями.

Полученная информация важна в сравнении с предыдущими годами и с другими районами области.

Интервью с ключевыми специалистами

Интервью проводятся с людьми, принимающими решение о развитии новых услуг в районе. Их мнение важно для того, чтобы понимать тенденции, связанные с профилактикой социального сиротства, достижения и трудности, с которыми сталкивается система. Также интервью может помочь уточнить и объяснить полученные статистические данные.

Задачи проведения интервью:

- Выяснить основные направления развития социальной политики района;
- Определить сложности и достижения в сфере профилактики социального сиротства;
- Выявить дефицит в ресурсах и услугах в районе.

К ключевым специалистам могут относиться:

- Заместитель главы района по социальным вопросам
- Председатель КДН и ЗП
- Начальник отдела опеки и попечительства
- Администрация социальных учреждений района

Интервью провидится на основе заранее разработанных вопросов, для того чтобы была возможность анализировать несколько интервью и выделять общие тенденции.

В районе проводится от 1 до 5 интервью. Количество определяется необходимостью уточнения статистической информации.

Фокус-группы

В рамках фокус-групп необходимо получить информацию от людей, непосредственно связанных с получением или предоставлением социальных услуг, людей, на которых влияет политика с области профилактики социального сиротства.

Фокус-группа – это групповое фокусированное на определенной проблеме интервью по заранее разработанному плану. Размер группы 7-12 человек. Время проведения: от 40 минут с детьми до 1,5 часов со взрослыми.

Для того чтобы получить полную картину, необходимо провести фокус-группы со следующими категориями респондентов:

1. ***Специалисты***
   - Специалисты учреждений, работающих с семьями и детьми, всех субъектов профилактики безнадзорности по 120 ФЗ, включая социальных педагогов школ, социальных педиатров детских поликлиник, сотрудников социально ориентированных некоммерческих организаций
2. ***Родители***
   - Родители, лишенные и ограниченные в родительских правах
   - Родители, восстановленные в правах
   - Родители, состоящие на учете в КДН/находящиеся в трудной жизненной ситуации
   - Приемные родители и опекуны
   - Родители детей с ОВЗ
3. ***Дети***
   - Дети с ограниченными возможностями здоровья
   - Дети в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении
   - Дети, находящиеся под опекой и в приемных семьях
   - Дети из детских домов
   - Выпускники детских домов

При формировании группы участников необходимо соблюдать несколько условий:

Однородность группы по статусу, возрасту и полу. Важно соблюдать это правило при формировании детских групп. При работе с подростковыми группами лучше разделять респондентов по полу, чтобы добиться большей открытости.

Понимание целей проведения фокус-группы – При приглашении на фокус- группу необходимо объяснить, что это часть исследования, которое проводится в районе, для совершенствования системы социальной помощи. Важно, чтобы участники не воспринимали фокус-группу, как возможность получения примой и немедленной выгоды для себя.

Место проведения:

- Возможность посадить участников в круг или за круглый стол. Так как важно услышать мнение каждого, то «второй ряд» не допускается;
- Отсутствие помех и раздражителей. Это не должен быть проходной коридор или кабинет, в который постоянно входят;

Дополнительные условия:

- Вода/чай для участников; угощения или подарки для детей

Запись фокус-группы:

Удобнее всего записывать фокус-группу на видео-камеру или диктофон. Для этого, перед началом необходимо предупредить участников о факте записи и спросить

их разрешения. Если кто-то из участников не дает разрешение, можно еще раз проговорить конфиденциальность личной информации, и то, что имена участников не будут фигурировать в отчетах или других материалах. Если участники категорически против, то запить не ведется. В таком случае ведущему необходим ассистент, который будет записывать все реплики участников.

На фокус-группах нам важно услышать мнения и всех участников. Даже если мнение не соответствует реальности (например, по мнению руководителей района), оно представляет важность для оценки удовлетворенности имеющейся системой поддержки в районе.

При анализе результатов фокус-групп важно выделять мнения, которые разделяют большинство респондентов. А также - резко отличающиеся от большинства мнения.

Работа с матрицами.

Для обобщения и анализа информации удобнее всего использовать таблицы в Excel, куда заносится вся релевантная информация, полученная во время обсуждений на фокус-группах или интервью. Заполнять такую матрицу можно после расшифровки аудио-записей.

Получившаяся матрица ответов является основным документом для анализа данных. Анализ информации «по горизонтали». Позволяет проанализировать ответы отдельных респондентов по всему спектру вопросов.

Анализ информации «по вертикали». Как разные категории респондентов отвечают на один и тот же вопрос. Позволяет выявить тенденции, общие для всех респондентов, и выделить отличающиеся мнения.

3.3. Перечень системных данных, предлагаемых для анализа потребностей детей и семей на районном или региональном уровнях.

		На 31.12. 20__ г.	На 31.12. 20__ г.	На 31.12. 20__ г.
	Общие данные			
1.	**Численность детского населения в возрасте от 0 до 18 лет, (чел.)**			
1.1.	До 1 года			
1.2.	1 – 3 года			
1.3.	4 – 7 лет			
1.4.	8 – 10 лет			
1.5.	11– 13 лет			
1.6.	14– 17 лет			
2.	Число родившихся (без мертворожденных)			
3.	Число абортов			
	Распределение по возрастам женщин			
3.1.	до 20			
3.2.	21-25,			
3.3.	26-35			
3.4.	Старше 36			
3.5.	Число женщин, рожавших по родовым сертификатам			
Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей				
4.	Количество отказов в родильных домах и родильных отделениях			
5.	Количество отказов от детей первого года жизни			
6.	Всего детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (без усыновленных)			
6.1.	До 1 года			
6.2.	1 – 3 года			
6.3.	4 – 7 лет			
6.4.	8 – 10 лет			
6.5	11 – 13 лет			
6.6.	14 – 17 лет			
7.	Всего детей, находящихся в семейных формах жизнеустройства			
7.1.	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
7.1.	**Из них под опекой**			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
7.2.	**Из них под опекой родственников**			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			

7.3.	**Из них в приемных семьях**			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
7.4.	**Из них в патронате**			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
8.	Всего детей, проживающих в стационарных учреждениях различных ведомств в, (чел.) (в корр.шк.-инт не считать детей-сирот из детских домов):			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
8.1.	В том числе,: **в учреждениях образования**) (в коррекционной школе – интернате, не считать детей-сирот из детских домов):			
	детей-сирот (чел.)			
	детей, оставшихся без попечения родителей (чел.)			
	по заявлению родителей			
8.2.	**в учреждениях здравоохранения:**			
	детей-сирот (чел.)			
	детей, оставшихся без попечения родителей (чел.)			
	по заявлению родителей			
8.3.	**в учреждениях социальной защиты:**			
	детей-сирот (чел.)			
	детей, оставшихся без попечения родителей (чел.)			
	поступившие по направлению ООП для установления статуса			
	по заявлению родителей в ТЖС			
	см Приложение 1 (карты заполняются на каждого ребенка на момент исследования)			
9.	Детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей **выявленных и учтенных** за отчетный год (чел.)			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
9.1.	**Из их числа: дети-сироты, (чел.)**			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			

9.2.	**Из их числа: дети, оставшиеся без попечения родителей, (чел.)**			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
10.	**Из числа выявленных и учтенных направлены в:**			
10.1.	образовательные учреждений			
10.2.	медицинские учреждения			
10.3.	социальные учреждения			
11.	**Всего детей, ПРИНЯТЫХ на воспитание в семьи граждан в течение года, (чел.)**			
11.1.	**Из них под опекой**			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
11.2.	**Из них под опекой родственников**			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
11.3.	**Из них в приемных семьях**			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
11.4.	**Из них в патронате**			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
12.	**Лишения родительских прав**			
12.1.	Всего детей, у которых оба (или единственный) родители лишены родительских прав, (чел.) из них:			
	В возрасте до 1 года			
	В возрасте 1-3 лет			
	В возрасте 4-7 лет			
	В возрасте 8-14 лет			
	В возрасте 15-18 лет			
12.2.	Распределение по возрастам родителей			
	до 20			
	21-25,			
	26-35			

	Старше 36			
13.	Основные причины лишения граждан родительских прав единственного или обоих родителей, (кол-во случаев) (заполнить приложение 1)			
13.1.	уклоняются от выполнения обязанностей родителей, в том числе при злостном уклонении от уплаты алиментов			
13.2.	отказываются без уважительных причин взять своего ребенка из родильного дома (отделения) либо из иного лечебного учреждения, воспитательного учреждения, учреждения социальной защиты населения или из аналогичных организаций			
13.3.	жестоко обращаются с детьми, в том числе осуществляют физическое или психическое насилие над ними, покушаются на их половую неприкосновенность			
13.4.	Злоупотребление алкоголем или ПАВ			
14.	Всего детей, у которых оба (или единственный) родители ограничены в родительских правах (чел.) из них:			
	В возрасте до 1 года			
	В возрасте 1-3 лет			
	В возрасте 4-7 лет			
	В возрасте 8-14 лет			
	В возрасте 15-18 лет			
14.1.	Распределение по возрастам родителей			
	до 20			
	21-25,			
	26-35			
	Старше 36			
15.	Всего детей, чьи родители были восстановлены в родительских правах, (чел.)			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
16.	Родители, привлеченные к административной ответственности за совершение правонарушений предусмотренных Ст. 5.35 КоАП РФ и в отношении которых комиссией было принято решение о направлении в суд на лишение или ограничение. Детей, и родителей согласно указанному возрасту			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
	Распределение по возрастам родителей			
	до 20			
	21-25,			
	26-35			
	Старше 36			
17.	**Основные причины привлечения к ответственности по статье 5.35.** ПРИЛОЖЕНИЕ 1			
	уклоняются от выполнения обязанностей родителей, в том числе при злостном уклонении от уплаты алиментов			
	отказываются без уважительных причин взять своего ребенка из родильного дома (отделения) либо из иного лечебного учреждения, воспитательного учреждения, учреждения социальной защиты			

	населения или из аналогичных организаций			
	жестоко обращаются с детьми, в том числе осуществляют физическое или психическое насилие над ними, покушаются на их половую неприкосновенность			
	Злоупотребление алкоголем или ПАВ			
Статистика ООП. Реагирование на обращения				
18.	Количество сообщений поступивших в ООП, о нарушений прав детей (РИК103. р5.ст29) – на которые заполнены акты ЖБУ и приняты решения (постановка на учет, ЛРП, ограничения, изъятия, направления в СРЦ, др.услуги)			
	Источники сообщений			
	отдел полиции			
	граждане			
	образовательные учреждения			
	КДН и ЗП			
	ЦРБ			
	Принятые решения			
	Постановка на учет			
	Лишение родит. прав			
	Ограничение родит. прав			
	Отобрание ребенка			
	Направление в СРЦН			
	Другие услуг			
	Причины постановки на учет в ООП			
Дети-инвалиды				
19.	Всего детей-инвалидов, (чел.)			
	До 1 года			
	1 – 3 года			
	4 – 7 лет			
	8 – 10 лет			
	11 – 13 лет			
	14 – 17 лет			
	из них: (из п 19), проживающих в интернатных учреждениях различных ведомств, (чел.)			
	Посещающих ДОУ+ частные (чел.)			
	Обучающихся в общеобразовательных школах			
	Из них (из 19.4) на дому			
	Всего детей-инвалидов, обучающихся в специальных (коррекционных) классах/школах не интернатного типа, (чел.)			
	Из них(19.5), обучающихся на дому, (чел.)			
	Посещают только социальные учреждения (не посещают школу)			
	Ничего не посещают			

3.4. Таблица для сбора индивидуальной информации о детях

Характеристики семейного окружения и факторы, повлиявшие на разлучение ребенка с семьей (приложение №1)

Случай № _____ Район, где проживал ребенок/семья _____

Возраст родителя/родителей (если известно)	Образование родителя/родителей	Одинокая мать, в том числе «мать – одиночка»	Одинокий отец (воспитывающий ребенка без участия матери ребенка)	Родитель/один или оба – выпускник интернатного учреждения	Родитель/основное ухаживающее лицо с алкогольной зависимостью
Проживали с детьми на момент выявления ситуации	Родитель с инвалидностью/ Функциональными/ психическими нарушениями	Имели постоянное жилье	Родитель/родители имели работу	Родитель/родители имели постоянный доход	Родитель/члены семьи с наркотической зависимостью
Возраст ребенка	Ребенок с инвалидностью/ функциональными нарушениями	Ребенок посещал образовательные учреждения	Ребенок посещал учреждения здравоохранения (поликлинику)	Ребенок получал социальные услуги (если ДА, то какие)	Родитель/ребенок имел гражданство
Были документы на ребенка/родителей	Смерть близкого взрослого	Родитель/близкий взрослый попал в МЛС	Ребенок в конфликте с законом	Насилие в семье/пренебрежение нуждами ребенка	Другие члены семьи с алкогольной зависимостью

В каждом окне помечайте знаком «+» те характеристики и факторы, которые имели место.

3.5. Руководство для проведения фокус-групп

Вопросы для проведения фокус-групп с детьми в рамках регионального исследования

Цель:

- Изучить представление целевой группы о понятии социального сиротства. Определить причины социального сиротства и тенденции процесса, связанные с отказом от детей, лишением родительских прав;
- Получить представление о существующей системе социальной помощи, направленной на профилактику и предотвращение социального сиротства в регионе исследования, о перспективах развития социальной помощи семьям с детьми;
- Изучить наличие услуг, которые предоставляются семьям и детям, оказавшимся в риске разлучения или уже разлученным. Определить потребности семей и детей в услугах и видах помощи. Оценить эффективность предоставляемых услуг;
- Разработка предложений в целевую программу по профилактике социального сиротства в регионе.

ДЕТИ **Знакомство**

Вопросы: Назови свое имя**,** возраст, с кем и где ты живешь?

Причины социального сиротства

- Где и с кем могут жить дети? А где и с кем кроме родителей они могут жить? Почему?
- Почему некоторые родители не могут заботиться о своих детях?

Потребности

- Кто помогает тебе, когда тебе трудно? Кто помогает твоей семье?
- Что нужно родителям, чтобы они могли воспитывать своих детей? Что нужно семьям чтобы жить вместе?

Услуги, которые есть/нужны

- Какие организации могут помочь ребенку, если у него что-то случилось? Какие организации ты знаешь? - для подростков
- С тех пор как ты живешь в детском доме/ под опекой, что изменилось в твоей жизни, а в твоей родной семье? – только для детей без родительского попечения
- Что можно сделать, чтобы дети жили со своими родителями? Что можно сделать, чтобы дети не жили в детских домах?

Принятие решений

- *С кем ты обсуждаешь свое будущее? Твои мечты, желания.*
- Говорили ли тебе заранее, что ты будешь жить без твоих родителей?
- Знаешь ли ты, почему оказался в детском доме/ под опекой? – только для детей без попечения родителей.

Вопросы для проведения фокус-групп с родителями в рамках регионального исследования

Цель:

- Изучить представление целевой группы о понятии социального сиротства. Определить причины социального сиротства и тенденции процесса, связанные с отказом от детей, лишением родительских прав;
- Получить представление о существующей системе социальной помощи, направленной на профилактику и предотвращение социального сиротства в регионе исследования, о перспективах развития социальной помощи семьям с детьми;
- Изучить наличие услуг, которые предоставляются семьям и детям, оказавшимся в риске разлучения или уже разлученным. Определить потребности семей и детей в услугах и видах помощи. Оценить эффективность предоставляемых услуг;
- Разработка предложений в целевую программу по профилактике социального сиротства в регионе.

РОДИТЕЛИ **Знакомство**

Вопросы:

Причины социального сиротства

- Какие трудности могут быть у родителей, связанные с воспитанием детей?
- Считаете ли вы свою ситуацию трудной? Почему?
- Почему дети попадают в учреждения/под опеку/в приемные семьи?
- Почему родителей лишают родительских прав?

Потребности

- Какие трудности существуют/существовали в Вашей семье, связанные с воспитанием ребёнка?
- Что вам нужно/было нужно для того чтобы справится с трудностями/успешно воспитывать ребенка/ остаться вместе с ребенком
- Какие из ваших потребностей вы считаете неудовлетворенными? И почему?
- Какие из потребностей ваших детей вы считаете неудовлетворенными?

Услуги

- Какие поддерживающие услуги оказывались/оказываются вам и вашему ребенку, в каких учреждениях, какими специалистами? Знаете ли вы учреждения, в которых Вам могут помочь воспитывать ребёнка в семье? Какие именно учреждения Вы знаете? Знаете ли Вы, где они находятся и как можно с ними связаться? Знаете ли Вы какого-либо специалиста из этих учреждений? Кто он (они)? Предлагали ли Вам какую-либо поддержку? Помогает ли оказываемая поддержка воспитывать ребёнка в семье? Какая поддержка наиболее полезная? Каких услуг Вам не хватает?
- Какие из услуг (или специалистов) реально помогали?
- Какие услуги были бесполезны?
- Как помещение ребенка в учреждение/ЛРП/ОРП изменило ситуацию в вашей семье (экономическая ситуация, контроль учреждений за вашей семьей…)
- Что нужно делать, чтобы ребенок жил со своими родителями?
- Что можно изменить в вашем городе, чтобы не было детей сирот?
- Какие проблемы могут быть решены социальными услугами/ какие должны решаться? Каким образом это должно происходить?

Принятие решений

- Предупреждали ли вас о возможности ЛРП/ОРП?
- Кто и каким образом принимал решение о том, что ребенок будет жить в стационаре/ как планировались те социальные услуги, которые вы получали? Как вы участвовали в процессе принятия решений?
- Знаете ли вы о том, учитывалось ли мнения ребенка при ЛРП их родителей?

3.6. Руководство для проведения интервью

Вопросы для проведения фокус-групп со специалистами в рамках регионального исследования

Причины социального сиротства

1. Какие категории семей вы относите к ТЖС?
2. Почему дети становятся безнадзорными?
3. Почему есть дети в ГВУ/под опекой/в приемных семьях?
4. Почему родителей лишают родительских прав?
5. Почему родители отказываются от детей?
6. Какие наиболее характерные сложности у семей в вашем регионе? Почему вы так думаете?

Наличие/отсутствие поддержки семьям

7. Какие услуги/специалисты/учреждения существуют, чтобы помочь сохранить ребенка в семье /какие реально помогают, какие работают недостаточно эффективно.
8. Кто, кроме специалистов и учреждений, с вашей точки зрения, может помочь сохранить ребенка с родителями?
9. Почему дети с особыми потребностями попадают в интернатные учреждения?
10. Как помещение ребенка в учреждение/ЛРП изменяет ситуацию в семье (экономическая ситуация, контроль учреждений за вашей семьей…)

Возможные пути преодоления социального сиротства

11. Что можно сделать, чтобы ребенок остался с родителями?
12. Что можно изменить в вашем учреждении/городе, чтобы сокращать количество социальных сирот?
13. Какие проблемы могут быть решены социальными услугами /какие должны решаться?

Участие ребенка в принятии решения

14. В каких ситуациях должно учитываться мнение ребенка?
15. Спрашивают ли детей, где и с кем они хотят жить? Кто и когда это должен делать?
16. Учитывается ли мнения ребенка в процессе ЛРП?
17. С вашей точки зрения, дети знают, почему оказались в учреждении, под опекой и т.п.? Должны ли они знать?

3.6. Матрица для обобщения данных интервью и фокус-групп

Специалисты

	ПРИЧИНЫ СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА							ПОТРЕБНОСТИ	УСЛУГИ				ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ
Учреждение должность	Сложности родителей	Причины социального сиротства	Достижения соц сферы	Слабые стороны	Межведомственное взаимодействие	Причины ЛРП	Тенденции	Что нужно родителям, чтобы успешно воспитывать своих детей	акие услуги есть	Какие услуги работают эффективно	Каких услуг не хватает	Что нужно изменить	

Родители

Категория родителей	ПРИЧИНЫ СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА				ПОТРЕБНОСТИ				УСЛУГИ						ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ	
	Сложности родителей	Считаете ли вы свою ситуацию трудной	Причины социального сиротства	Причины ЛРП	Какие трудности существовали у вас	Что нужно родителям, чтобы успешно воспитывать своих детей	Какие из ваших потребностей вы считаете неудовлетворенными?	Какие из потребностей ваших детей вы считаете неудовлетворенными	Какие услуги есть/Какие поддерживающие услуги оказывались	Какие услуги работают эффективно	Какие услуги работают неэффективно/не помогают	Каких услуг не хватает	Как помещение ребенка в учреждение/ ЛРП/ОРП изменило ситуацию в вашей семье	Что нужно изменить	Предупреждали ли вас о возможности ЛРП/ОРП	Кто и каким образом принимал решение

Дети

	ПРИЧИНЫ СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА			ПОТРЕБНОСТИ		УСЛУГИ			ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ		
Категория детей	Где могут жить дети	Почему дети живут не с родителями	Сложности родителей/почему родители не могут заботиться	Кто помогает тебе в сложных ситуациях?	Что нужно родителям, чтобы успешно воспитывать своих детей	Какие услуги есть/Какие организации могут помочь ребенку, если у него что-то случилось?	С тех пор как ты живешь в детском доме/ под опекой, что изменилось в твоей жизни, а в твоей родной семье?	Что нужно изменить/Что можно сделать, чтобы дети жили со своими родителями?	С кем ты обсуждаешь свое будущее?	Говорили ли тебе заранее, что ты будешь жить без твоих родителей?	Знаешь ли ты, почему оказался в детском доме/ под опекой?

ГЛАВА 4. РАЗВИТИЕ УСЛУГ ДЛЯ СЕМЬИ И ДЕТЕЙ В СИСТЕМЕ ГЕЙТКИПИНГА В РЕСПУБЛИКЕ КАРЕЛИЯ. ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ ГЕЙТКИПИНГА В РЕСПУБЛИКЕ КАРЕЛИЯ

***Григорьева Г.Ф.**, Руководитель Проекта, Председатель правления «Карельской региональной общественной организацией «Служба социальной поддержки и реабилитации «Возрождение»; **Звягина О.М.**, кандидат педагогический наук, координатор проекта «В лучших интересах детей Республики Карелия»; **Легостаева Н.И.** – кандидат социологических наук, координатор проекта «В лучших интересах детей Республики Карелия»; **Самойликова Е.Н.** – заместитель директора государственного казенного учреждения социального обслуживания Республики Карелия «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Возрождение».*

Задачи, поставленные «Национальной Стратегией Действий в Интересах Детей на 2012-2017 годы», принятой правительством в июне 2012 года, требуют серьезных реформ в системе защиты детей в РФ.

Мероприятия, проводимые в каждом субъекте РФ, включая Республику Карелия, должны быть сосредоточены на создании системы, которая может отвечать на потребности детей и, особенно, на решение задачи «Обеспечить профилактику семейного неблагополучия, на основе раннего выявления проблем, достаточной индивидуализированной поддержки семьи в трудной жизненной ситуации, предоставляемой на основе межведомственного взаимодействия и приоритета в воспитании ребенка в его или ее собственной семье.

На решение данной задачи и направлен проект «В лучших интересах детей Республики Карелия», реализованный в 2013-2015 гг. Общая цель проекта – создание в Карелии системы профилактики социального сиротства, защиты прав детей, поддержки семей, семейного жизнеустройства и воспитания детей, нуждающихся в помощи государства, способной эффективно удовлетворить потребности в развитии каждого ребенка, включая детей с инвалидностью.

Основные индикаторы общей цели проекта согласуются с национальными индикаторами Национальной стратегии действий и включают:

- Число детей без попечения родителей как доля относительно численности детского населения Республики Карелия в целом и для каждого района;
- Доля детей, находящихся в наибольшем риске потери попечения родителей, которые получают необходимые услуги, отвечающие их потребностям, включая детей с инвалидностью;
- Количество и виды новых услуг, которые будет внесены в государственный реестр социальных услуг

Уменьшение числа детей вне заботы их семей и увеличение числа детей, получающих эффективные услуги, отвечающие их потребностям, будет означать, что система движется к тому, чтобы более чутко реагировать на нужды детей и оказывать поддержку семье в целях удовлетворения этих потребностей, вместо того, чтобы помещать детей на попечение государства.

Конкретная цель проекта – в Республике Карелия система услуг по защите детства принимает системный подход к планированию и предоставлению эффективных услуг государственными и негосударственными организациями по профилактике социального сиротства и поддержке благополучия семей, включая детей с инвалидностью.

Партнеры и исполнители проекта обратились к идеям гейткпинга, как системы контроля на вход в систему социальной защиты детей. Гейткипинг предполагает

определение наилучших доступных мер социальной защиты детей, основанных на **оценке** жизненной ситуации и потребностей каждого ребенка.

Гейткипинг – это система эффективно и целенаправленно **развивающая социальные услуги** по поддержке семьи и предотвращающие попадание ребенка под опеку государства посредством принятия решений в интересах ребенка.

Таким образом, чтобы развивать новые услуги для профилактики социального сиротства, необходимо было выявить пробелы в планировании таких услуг, основанном на оценке потребностей семьи с детьми в риске разлучения как ключевом элементе. Мониторинг основных индикаторов проводился в ходе опросов родителей об эффективности услуг, включая родителей, ограниченных или лишенных родительских прав, а также детей, уже изъятых из семьи. Вопросы детям были направлены на выявление их осведомленности о том, почему они находятся под опекой государства, как они там оказались и как им помогали. Все эти индикаторы, описанные в "Показателях потери родительского попечения" были разработаны в проекте «Действуем вместе в интересах детей» (IBPP10 249-907). Кроме того, в проекте важно было решить задачу повышения потенциала социально-ориентированных некоммерческих организаций в развитии и предоставлении новых видов услуг семьям с детьми в риске разлучения.

Важная задача, которую решали участники проекта, состояла в мотивировании и сопровождении представителей администраций и специалистов социальной сферы 18 муниципальных районов Республики Карелия в продвижении оценки потребностей и планировании деятельности по развитию услуг профилактики и поддержки семей с детьми в каждом районе.

Исследование жизненных обстоятельств семей с детьми группы риска включало проведение 147 фокус-групп с родителями и детьми в риске разлучения и 14 интервью с ключевыми лицами муниципалитетов (Всего участников: 1 222чел).

На основе исследования были сделаны выводы о том, что

1. Большинство муниципальных органов опеки и попечительства, исполняющих государственные полномочия по опеке несовершеннолетних, не организуют сетевое взаимодействие по развитию профилактических услуг с семьями, находящимися в риске разлучения, социально-опасном положении (СОП). На всех фокус-группах с родителями, ограниченных в правах, находящихся в СОП, отмечалось отсутствие кризисного вмешательства и поддерживающих услуг. Кроме того, отмечались административные методы работы, карательные меры по отношению к родителям и детям в трудной жизненной ситуации.
2. По итогам исследования было выявлено, что имеющиеся в районах услуги не соответствуют потребностям населения. Так, выявилась настоятельная потребность в услугах по ранней профилактике и вмешательству, потребность в услуге по формированию мотивации родителей к самостоятельному изменению ситуации, потребность в услугах по сопровождению семей в риске разлучения.
3. Неожиданным результатом было то, что на фокус-группах с родителями выявилась большая потребность в равноправном и уважительном общении со специалистами. Часть родителей высказывались о неуважительном отношении к ним как к людям второго сорта.
4. В ряде районов проявилось отрицательное отношение сообщества к приемным родителям. Отмечались негативные высказывания про приемную семью, как способу заработка.

Отчеты были представлены главам районных администраций и размещены на сайте КРОО «Служба социальной реабилитации и поддержки «Возрождение»: http://kroo-vozrozhdenie.ru/projects/category/novosti-deti

Следующим этапом проекта стала разработка технологии оказания социальных услуг, на основе выявленных потребностей. С этой целью Автономная некоммерческая организация "Центр развития инновационных социальных услуг "Партнерство каждому ребенку" совместно с Министерством здравоохранения и социального развития Республики Карелия объявило конкурсный отбор на право получения субгранта для реализации социальных проектов по профилактике социального сиротства в РК с 1 по 20 июня 2014 года.

На конкурс были представлены 20 заявок от учреждений социального обслуживания и образования и социально-ориентированных НКО 15 муниципальных районов РК. В результате было поддержано 13 проектов. Во всех отобранных проектах были учтены результаты исследований, проведенных в муниципальных районах Республики Карелия, а также предложения по развитию социальных услуг в каждом муниципалитете.

Важным условием получения финансовой поддержки стала готовность заявителей к созданию на муниципальном уровне межведомственной рабочей группы (МРГ) для планирования услуг по сопровождению семьи и к апробированию единого формата оценки потребностей семьи и детей (ЕФО), разработанного АНО «Партнерство каждому ребенку». Проведение ЕФО предполагает оценку потребностей семьи и ребенка по следующим разделам:

- Жилье/занятость/доход
- Здоровье и безопасность
- Навыки самообслуживания и социальные навыки
- Образование
- Идентичность
- Эмоциональное развитие
- Отношения в семье и обществе
- Поведение

Представим краткую характеристику поддержанных проектов и технологий оказания услуг, разработанных в ходе их реализации.

1. . **Калевальский район.** Проект «Радуга жизни». Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ауринко» Калевальского муниципального района».
   - ***Цель:*** оказание помощи семьям, находящимся в социально-опасном положении, в сохранении кровной семьи для детей.
   - ***Задачи:*** Выявление детей в риске утраты родительского попечения, родителей лишенных родительских прав (желающих восстановиться в родительских правах); Осознание и принятие родителями внутрисемейных проблем; Изменение образа жизни родителей; Организация совместной досуговой и трудовой деятельности для объединения родителей и детей
   - ***Целевая группа:*** 4 семьи, находящиеся в социально-опасном положении (возможно участие в проекте родителей ограниченных или лишенных родительских прав, желающих вернуть детей в свою семью), в том числе 10 детей в риске утраты родительского попечения.

2. **Костомукшский городской округ.** Проект «Сохраним семью». Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям «Надежда».

- **Цель:** Разработка и реализация модели новой услуги по улучшению благосостояния семьи и повышения социально-педагогической компетентности родителей, находящихся в риске разлучения с ребенком
- **Задачи**: снижение числа социального сиротства в Костомукшском городском округе; отработка функции МРГ; проведение оценки потребностей для семей с детьми в риске утраты родительского попечения; проведение ряда мероприятий, направленных на получение родителями из семей, находящихся в СОП, специальности, для дальнейшего трудоустройства и повышения уровня материального благосостояния семьи; осуществление работы по оказанию оперативной адресной социальной помощи семьям и детям, находящимся в СОП.
- **Целевая группа**: 10 семей с 19 детьми, родители которых состоят на учете в КДН или ОПиП в риске утраты родительского попечения, специалисты субъектов профилактики семейного неблагополучия на территории Костомукшского городского округа.

3. **Лахденпохский район.** Проект «Сохрани семью». Муниципальное казённое учреждение «Районное управление образования и по делам молодежи».
   - **Цель:** Снижение числа социальных сирот в Лахденпохском районе путем внедрения услуги: «Социальная поддержка членов семьи страдающих алкоголизмом путем заключения социального контракта»
   - **Задачи:** Разработка и внедрение услуги социального контракта с родителями, страдающими алкоголизмом, для социальной поддержки и сохранения ребенка в кровной семье; Определение потребностей семей, находящихся в риске разлучения детей с родителями; Создание МРГ (Межведомственной рабочей группы) для определения плана сопровождения семьи в социально опасном положении, направленного на предотвращение распада семьи и лишения родителей родительских прав; Содействие в избавлении от алкогольной зависимости родителей (лечебные мероприятия – бесплатное медицинское кодирование);
   - **Целевая группа:** 6 семей, стоящие на учете в КДН, в отношении которых оформлены документы на лишение родительских прав.

4. **Медвежьегорский район. Проект «Школа семьи».** Муниципальное казенное учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Медвежьегорского района».
   - **Цель:** Организация индивидуального сопровождения и поддержки родителей - выпускников детских домов и интернатов.
   - **Задачи:** Создание алгоритма сопровождения семьи, где один или оба родителя являются выпускниками детских домов (интернатов) родители; Организация МРГ для оказания комплексной помощи семьям; Использование ЕФО для оценки потребностей семей.
   - **Целевая группа:** семьи с детьми, находящиеся в риске разлучения, родители которых являются выпускниками детских домов и интернатов (6 семей).

5. **Муезерский район.** Проект «Счастливы вместе». Муниципальное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Оберег» Муезерского муниципального района».
   - **Цель**: Социальная реабилитация семей находящихся в кризисной ситуации. Предотвращение разлучения детей с родителями.
   - **Задачи**: Помощь родителям, находящимся в кризисной ситуации согласно индивидуальному плану, разработанному на основе оценки потребностей семьи (например - оплата и доставка до места лечения от алкогольной зависимости);

Правовое, социальное, психологическое сопровождение родителей, после медицинского лечения. Финансовая помощь, в преодолении кризисной ситуации; Отработка ЕФО - как инструмента оценки потребностей детей и семей в СОП; Отработка функций МРГ.

- **Целевая группа**: 4 семьи находящиеся в кризисной ситуации, родители которых имеют алкогольную зависимость.

6. **Петрозаводский городской округ.** Проект «Семейное гнездо». Карельская республиканская общественная организация возрождения культурных традиций «Арт шатер».
   - **Цель:** Сохранение ребенка в кровной семье в безопасных и стабильных условиях для его психического и физического здоровья; Снижение числа социальных сирот в г. Петрозаводске путем взаимодействия государственных социальных служб и общественных организаций.
   - **Задачи:** Организация индивидуального сопровождения четырех семей, находящихся в риске разлучения детей с родителями на основе оценки индивидуальных потребностей семьи; Рассмотрение Межведомственной рабочей группой результатов оценки и утверждение совместно с семьями плана работы по каждому случаю, назначение кураторов; Сопровождение каждой семьи согласно разработанному и согласованному плану.
   - **Целевая группа:** Четыре семьи (в них 6 детей в возрасте от 2 до 7 лет), состоящие на учете в органах опеки и попечительства над несовершеннолетними при Администрации Петрозаводского городского округа.

7. **Петрозаводский городской округ.** Проект «Кризисное консультирование семей с детьми в риске разлучения». Муниципальное бюджетное образовательное учреждение для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи Петрозаводского городского округа «Центр психолого–медико-социального сопровождения»
   - **Цель**: Профилактика социального сиротства.
   - **Задачи:** Оценка ситуации семей и детей, нуждающихся в услугах кризисного семейного консультирования с использованием единой формы оценки потребностей; Организация услуги кризисного консультирования семей с детьми в риске разлучения на базе ПМСЦ; Повышение компетентности специалистов образовательных учреждений города, органов опеки, КДН по работе с семьями в риске разлучения.
   - **Целевая группа:** Семьи, состоящие на учете в КДН по ст. 5.35.(5человек в 2013г.); родители ОРП – 12 человек в 2013, родители 88 выявленных и учтенных детей в СОП; Специалисты образовательных учреждений города.

8. **Петрозаводский городской округ. Проект «Папа, мама, я – благополучная семья».** Карельский региональный благотворительный фонд «Материнское сердце».
   - **Цель:** Социальная реабилитация семей находящихся в кризисной ситуации. Предотвращение разлучения детей с родителями.
   - **Задачи:** Организация индивидуального сопровождения пяти семей (10 детей) на основе оценки индивидуальных потребностей; Проведение МРГ и определение индивидуального плана работы с семьей, исходя из потребностей ребенка; Реализация мероприятий по индивидуальным планам сопровождения семьи;
   - **Целевая группа:** 5 семей, в риске утраты родительского попечения.

9. **Питкярантский район.** Проект «Шаг навстречу». Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания населения» Питкярантского муниципального района.

- **Цель:** Разработка и реализация инновационной услуги по ранней профилактике неблагополучия семьи, находящейся в риске разлучения и привлекаемой к административной ответственности в Ч. 1 ст. 5.35 КОАП;
- **Задачи:** внедрение ЕФО, разработка и реализация индивидуального плана работы с молодыми мамами, привлеченными к административной ответственности в Ч. 1 ст. 5.35 КоАП; Создание МРГ и сопровождение семьи специалистами МРГ; обучение молодых мам, находящихся в отпуске по уходу за ребенком до 3-х лет и привлекаемых к административной ответственности в Ч. 1 ст. 5.35 КоАП, в Центре занятости населения с целью приобретения профессии по окончании отпуска; Внедрение поддерживающей услуги «Няня на час» для молодых мам, находящихся в риске разлучения с детьми;
- **Целевая группа:** Молодые мамы, состоящие на учёте в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав.

10. **Прионежский район.** Проект «Быть вместе» Государственное казенное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Возрождение».
    - **Цель**: Разработка, апробация и описание новой услуги: «Социально-психолого-педагогическое сопровождение семьи в социально опасном положении с детьми подросткового возраста».
    - **Задачи:** Укрепление института семьи, активация ресурсов семьи с опорой на сильные стороны всех ее членов, близких, родственников; Коррекция детско-родительских отношений, проведение занятий на взаимодействие детей и родителей; Сопровождение семей на основе межведомственного взаимодействия с использованием ЕФО (7 семей).
    - **Целевая группа**: 7 Семей с детьми подросткового возраста из Прионежского района, состоящие на учете в КДН по Ст. 5.35 КОАП РФ и на контроле в органах опеки; Специалисты различных уровней, реализующие сопровождение целевой группы (психологи, социальные педагоги, методисты, воспитатели, инспектора и специалисты района.)

11. **Пряжинский район.** Проект «Помощь 3 «Д» - Дети, Дом, Доход»**.** Муниципальная казенная образовательная организация «Центр психолого-медико-социального сопровождения детей Пряжинского района».
    - **Цель:** Разработка содержания услуги по ранней профилактике неблагополучия молодых семей с детьми, проживающих в разнотипных сельских поселениях.
    - **Задачи:** Оценка потребностей детей и семей целевой группы; Повышение уровня профессиональной компетентности социальных педагогов, осуществляющих сопровождение семей; Составление и реализация индивидуальных планов сопровождения семьи; Пподведение итогов работы и разработка рекомендаций по финансированию и стандартизации услуг по ранней профилактике неблагополучия молодых семей с детьми, проживающих в разнотипных сельских поселениях.
    - **Целевая группа:** 20 семей с детьми, проживающие в разнотипных сельских поселениях, и имеющие первые признаки проявления неблагополучия (привлечение к административной ответственности по ст. 5.35.АК РФ впервые); социальные педагоги учреждений различной ведомственной принадлежности; специалисты органов местного самоуправления муниципального и поселенческого уровня.

12. **Пудожский район.** Проект «Подай руку помощи». Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пудожского муниципального района «Забота»

- **Цель:** Снижение числа социальных сирот в Пудожском районе путем внедрения услуги: социальная поддержка членов семьи страдающих алкоголизмом путем заключения социального контракта.
- **Задачи:** Разработка и внедрение услуги социального контракта с семьями страдающих алкоголизмом для социальной поддержки и сохранение ребенка в кровной семье; Определение потребностей семей находящихся в риске разлучения; Проведение МРГ (Межведомственной рабочей группы) для определения плана сопровождения семей; Содействие в избавлении от алкогольной зависимости родителей (лечебные мероприятия – бесплатное медицинское кодирование).
- **Целевая группа:** 5 семей (в них 10 детей), состоящих на учете в органах системы профилактики безнадзорности несовершеннолетних и находящихся в риске разлучения детей с родителями: алкозависимые родители, имеющие в связи с этим выявленный риск лишения родительских прав (получившие неоднократные предупреждение по 5.35 на рассмотрении КДН и ЗП).

13. **Сегежский район. П**роект «Социально-психолого-медицинская реабилитация матери с алкогольной зависимостью». Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям» г. Сегежа.
    - **Цель:** Сокращение социального сиротства в районе путем внедрения услуги «Социальная реабилитация матери с алкогольной зависимостью».
    - **Задачи:** Разработка и внедрение услуги по социальной реабилитации матерей с алкогольной зависимостью; Выявление матерей с алкогольной зависимостью; Содействие в решении социально-психологических проблем семьи; Содействие в избавлении от алкогольной зависимости матери; Содействовать профессиональному самоопределению матери; Организация мониторинга состояния матерей после завершения работы.
    - **Целевая группа:** 10 женщин с устойчивой алкогольной зависимостью, проживающих на территории Сегежского и Надвоицкого городских поселений, воспитывающие несовершеннолетних детей, семьи которых состоят на учете в органах системы профилактики безнадзорности несовершеннолетних и находящихся на стадии разлучения детей с родителями.

В рамках полученных субгрантов проходила апробация построения системы гейткипинга в муниципальных районах через разработку технологий внедрения услуг на основе выявленных индивидуальных потребностей семьи и детей. Обязательными элементами системы стали использование ЕФО и работа межведомственной рабочей группы для активизации всех ресурсов семьи при выходе из кризиса.

Во всех проектах были разработаны технологии оказания услуг целевым группам проекта в соответствии с новым Федеральным законом №442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Актуальными для всех районов оказались технологии оказания комплексной услуги сопровождения семей с алкогольной зависимостью. В то же время можно было выделить технологии оказания услуг другим целевым группам.

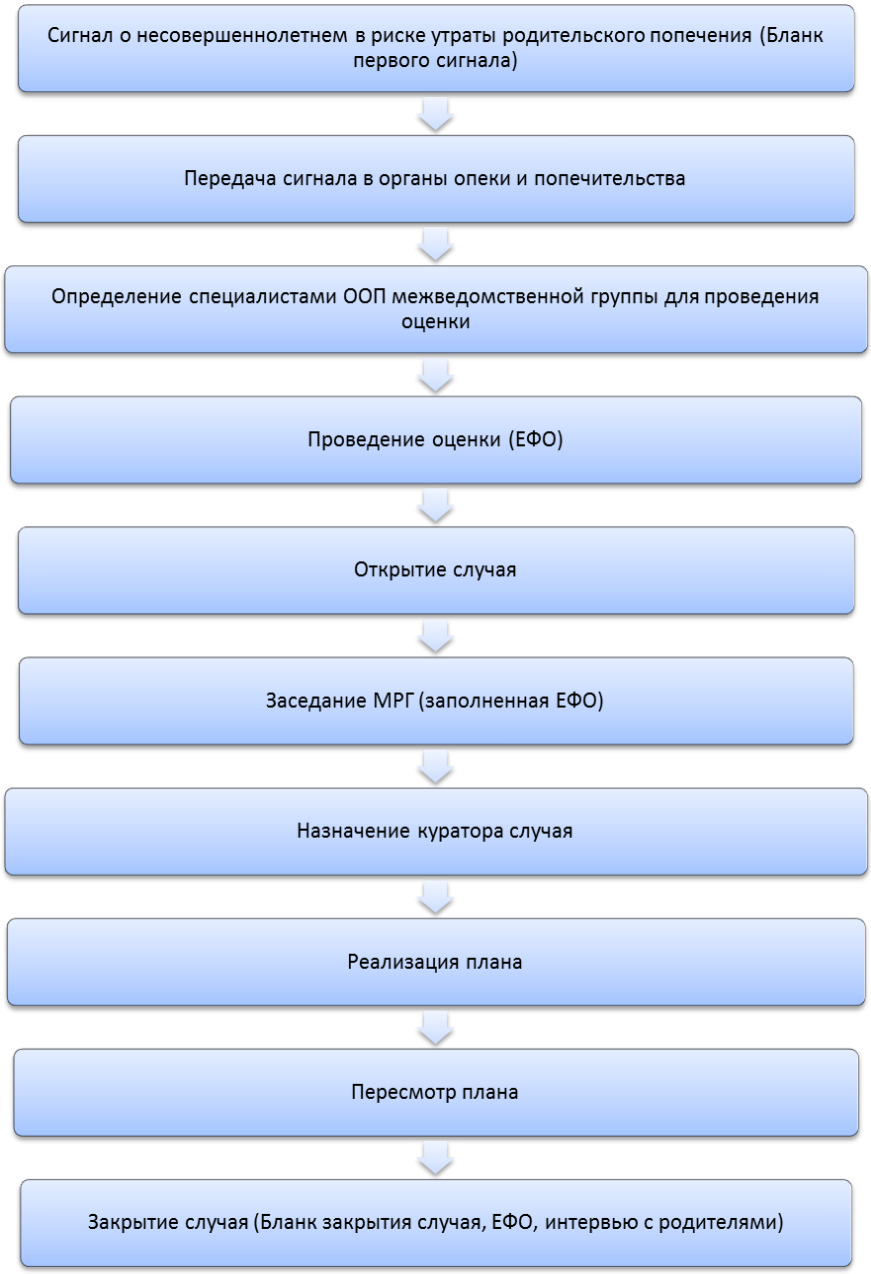
Среди них:

- Технологии оказания услуг родителям-выпускникам интернатных учреждений 7-8 вида, имеющим детей дошкольного возраста (Медвежьегорский район)
- Технологии оказания услуг выпускникам детского дома, имеющим детей до 3-х лет (КРБФ «Материнское сердце», Петрозаводск)
- Технологии оказания услуг молодым мамам, впервые поставленным на учет в КДН и ЗП (Питкяранта)

- Технологии оказания услуг семейно-реабилитационного досуга семьям в СОП (Калевала)
- Технологии оказания услуг матерям, вернувшимся из мест лишения свободы (МОУ *«Центр психолого-медико-социального сопровождения»*, Петрозаводск).
- Услуги по развитию родительских навыков семьям в СОП, проживающим в отдаленных районах и имеющим детей-подростков (Прионежье).

Алгоритм оказания услуг в системе гейткипинга был закреплен совместным приказом Министерства образования РК и Министерства здравоохранения и социального развития РК от 10 декабря 2014 «О проведении мероприятий в рамках реализации проекта «В лучших интересах детей Республики Карелия». В приказе содержалось Примерное положение о Межведомственной рабочей группе, целью которой является реализация права ребенка на жизнь и воспитание в семье, предлагался алгоритм межведомственного взаимодействия по работе с несовершеннолетними, находящимися в риске утраты родительского попечения.

Рисунок 1 Алгоритм межведомственного взаимодействия по работе с несовершеннолетними, находящимися в риске утраты родительского попечения.



Для реализации взаимодействия было разработано Примерное положение о Межведомственной рабочей группе (МРГ), целью которой является реализация права ребенка на жизнь и воспитание в семье. Кроме того, в практике межведомственного взаимодействия по работе с несовершеннолетними, находящимися в риске утраты родительского попечения, помимо ЕФО было предложено использовать бланк первого сигнала, бланк закрытия случая, интервью с семьей после закрытия случая.

Для описания технологий оказания социальных услуг в системе гейткипинга была разработана общая схема. Как уже было отмечено, при разработке схемы учитывались требования нового закона о социальном обслуживании населения №442-ФЗ, поэтому и было предложено рассматривать услуги как составляющие технологий, которые были реализованы в районах на средства субгрантов. Услуги были описаны как социально-педагогические, социально-психологические, социально-медицинские, социально-бытовые, социально-правовые, социально-трудовые.

Так, совершеннолетним выпускникам интернатных учреждений 7-8 вида социальные услуги оказываются в полустационарной форме. Услуги включают обучение родителей навыкам ухода за ребенком, социально-психологическую помощь и поддержку, социально-педагогическую коррекцию, помощь в организации досуга, содействие в оформлении документов.

Приведем пример описания социальных услуг этой целевой группе в рамках технологии «Индивидуальное сопровождение и поддержка родителей - выпускников детских домов и интернатов 7-8 вида» (Медвежьегорский район)

I. Название технологии: «Индивидуальное сопровождение и поддержка родителей - выпускников детских домов и интернатов 7-8 вида»

II. Общая характеристика технологии

Технология «Индивидуальное сопровождение и поддержка родителей - выпускников детских домов и интернатов» включает в себя пакет услуг:

социально-бытовые,
социально-медицинские,
социально-психологические,
социально-педагогические,
социально-трудовые,
социально-правовые,
срочные социальные услуги.

III. Цель технологии: Снятие риска разлучения через оказание социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых, срочных социальные услуг.

IV.Основные принципы предоставления услуг: Ст. 4 ФЗ № 442 от 28 декабря 2013 года

1. Соблюдение прав человека, уважение достоинства личности, гуманный характер, недопущение унижения чести и достоинства человека.
2. Адресность предоставления социальных услуг.
3. Сохранение несовершеннолетних в привычной благоприятной среде.

V. Задачи технологии:

- диагностика, сохранение, укрепление и коррекция семейно-родственных отношений и детско-родительских отношений, помощь в адаптации/формировании адаптированного поведения/социально одобряемого поведения;
- изменение образа жизни родителей, восстановление социальных связей и разрешение конфликтных ситуаций;
- мотивация алкоголизированных родителей к здоровому образу жизни;
- улучшение материального положения семьи оказание материальной помощи.

VI. Функции технологии:

- социализация получателей услуг
- адаптация получателей услуг
- улучшение качества жизни получателей услуг.

VII.Целевая группа: Семьи с детьми, находящиеся в риске разлучения, родители которых являются выпускниками детских домов и интернатов

VIII. Форма предоставления услуг: полустационарная

IX. Оказывается бесплатно в случае, если средний душевой доход равен полуторной величине прожиточного минимума, установленного в РК Ст. 5 ЗРК «О некоторых вопросах организации социального обслуживания граждан в РК».

X. При определении индивидуальной потребности гражданина в пакете услуг, относящихся к данной технологии, учитывается условия его проживания и состав семьи, факторы, положительно или отрицательно влияющие на условия жизнедеятельности и иные условия, определяющие индивидуальную потребность гражданина в социальных услугах (п. 10 Порядка принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании. Приказ МЗ и СР РК № 2488 от 29.12.2014 г.).

Кроме того, к обстоятельствам, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности относятся: наличие внутрисемейного конфликта, в том числе, с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, наличие насилия в семье, наличие детей, испытывающих сложности в социальной адаптации (Ст. 15 ФЗ № 442).

XI. Правовая основа: ФЗ 442- ФЗ от 28 декабря 2013 года, Закон РК «О некоторых вопросах организации социального обслуживания граждан в РК» от 8 декабря 2014 года, 120 ФЗ, Устав учреждения.

XII. Содержание услуг, входящих в технологию «Индивидуальное сопровождение и поддержка родителей - выпускников детских домов и интернатов»

Социально-бытовые услуги:

- Обеспечение площадью жилых помещений в соответствии с утвержденными нормативами.
- Предоставление в пользование мебели.
- Уборка жилых помещений.

Социально-медицинские:

- Санитарно-просветительская работа по формированию навыков здорового образа жизни и по вопросам профилактики заболеваний.

Социально-психологические услуги совершеннолетним и несовершеннолетним гражданам: Психологическая помощь и поддержка, включая диагностику и консультирование.

- услуга совершеннолетним оказывается психологом и заключается в социально-психологической диагностике и коррекции дезадаптивных особенностей личности членов семьи, супружеских и детско-родительских отношений;
- услуга несовершеннолетним оказывается психологом и заключается в социально-психологической диагностике и коррекции уровня психосоциального развития, познавательной, эмоционально-волевой сферы, дезадаптивных особенностей личности.
- психологическое консультирование по мотивированию к ответственному родительству и заботе о детях; по налаживанию межличностных отношений в семье, решению конфликтных ситуаций, коррекцию детско-родительских отношений по формированию социально одобряемого поведения.

Социально-педагогические услуги: оказывает социальный педагог:

- Проведение социально-педагогической диагностики (диагностика интересов и склонностей, самооценки, социальной дезадаптации, развития социальных навыков и умений, социальной ситуации развития и т.д.).
- Проведение социально-педагогической коррекции (коррекция интересов и склонностей, самооценки, внутрисемейных отношений, социальной ситуации

развития; формирование готовности к обучению; развитие социально приемлемых навыков и умений, речевых функций).

- Проведение консультаций, разъяснений, рекомендаций, бесед, занятий, в том числе с родителями (законными представителями) по адаптации и интеграции ребёнка в общество.
- Формирование позитивных интересов родителей и несовершеннолетних в целях расширения кругозора (организации совместного досуга), повышения творческой активности, духовных запросов

Социально-трудовые услуги - Услуги оказывает специалист по социальной работе:

- направление в центр занятости,
- содействие в трудоустройстве.

Социально-правовые услуги:

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов
- содействие в оказании квалифицированной юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателя услуг.

XIII. Описание алгоритма оказания услуг

1. Информирование об услуге.

- информационные плакаты и буклеты о возможности получения услуг размещаются на информационных стендах;
- - информация об услугах распространяется членами комиссии по делам несовершеннолетних, специалистами органов полиции, социальными педагогами образовательных учреждений;
- информация размещается в сети Интернет на сайте организации, страница на сайте администрации МО «Медвежьегорский муниципальный район»

Ресурсы: сайт организации; организация в достаточном количестве имеет информационно-раздаточный материал; оформленные информационные стенды находятся в доступном для граждан месте;

2. Признание нуждаемости членов семьи в социальном обслуживании.

2.1. Организация обращается в Министерство здравоохранения и социального развития РК в интересах гражданина о признании его нуждающимся в социальном обслуживании. (Содействие гражданину в написании заявления о предоставлении социального обслуживания и сборе необходимых документов).

2.2. Оценка условий жизнедеятельности гражданина с целью определения индивидуальной потребности в социальных услугах проводится организацией при помощи Акта и ЕФО.

2.3. Направление документов в Министерство здравоохранения и социального развития РК для принятия решения о признании гражданина нуждающимся.

2.4. Признание гражданина нуждающимся и подготовка ИППСУ специалистами Министерства здравоохранения и социального развития РК.

Признание нуждаемости семьи, находящейся в социально-опасном положении, в социальном обслуживании проходит согласно Порядку принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании Приказ МЗ и СР РК от 29.12.2014 г. № 2488 при активном содействии специалистов учреждения в сборе документов для признания семьи и детей нуждающимися в социальной реабилитации.

На данном этапе оказывается услуга срочного социального обслуживания: содействие в сборе документов гражданам в целях признания их нуждающимися в социальном обслуживании.

Для оценки условий жизнедеятельности получателя услуг несовершеннолетнего с целью определения индивидуальной потребности помимо акта оценки условий жизнедеятельности получателя услуг используется ЕФО.

Специалисты Министерства здравоохранения и социального развития РК принимают решение о признании гражданина нуждающимся на основе информации, содержащейся в акте и ЕФО.

ИППСУ составляется на основе ЕФО и акта с учетом индивидуальных потребностей получателя социальных услуг, в том числе выявленных в процессе диагностики и консультирования.

3. Обращение получателя услуг в выбранное учреждение для реализации ИППСУ.
4. Заключение договора учреждения с получателями социальных услуг. В договор вносятся мероприятия, обозначенные в ИППСУ с учетом индивидуальных потребностей в социальных услугах.
5. Предоставление социальных услуг согласно договору с получателем услуг и ИППСУ.
6. Получение обратной связи от получателей услуг через интервью совершеннолетних и несовершеннолетних получателей услуг.

XIV. Кадровое обеспечение услуги: Социальный педагог; Психолог; Специалист по социальной работе

XV. Минимальные стандарты и индикаторы качества услуги:

- Рабочее место специалиста, психолога оборудовано компьютерной техникой;
- Наличие помещения, флипчарта, бумаги, маркеров для проведения тренинговых занятий;
- Наличие видеотехники для просмотра и обсуждения видеосюжетов;
- Наличие транспорта, бензина.
- Наличие финансовых средств для проведения досуговых мероприятий (праздники, дни рождения), посещения культурных мероприятий, срочной поддержки семьи (лекарство, продукты, оплата телефоны)

Услуга предоставляется в помещении, в котором имеются мягкие стулья, кресла, диван, специальное и модульное оборудование, отсутствуют посторонние лица и шумы.

XVI. Инструменты услуги

- Наличие методического руководства для проведения занятий с семьями;
- Наличие методического руководства для проведения тренинговых занятий с несовершеннолетними.
- Утвержденные методики психологической и педагогической диагностики и коррекции и необходимый для их проведения инструментарий «Формирование социально-бытовых навыков на занятиях дома» («Домашний воспитатель»), «Всё будет хорошо!», «По ступенькам жизни», ЕФО.

Описание отдельных видов услуг, входящих в технологию, размещено в **Приложениях 1-4.**

Пример работы с семьей М. в результате которой удалось преодолеть социально-опасную ситуацию и снять риск разлучения ребенка с семьей.

Мать - Е. (29 лет) воспитывалась в неполной многодетной, неблагополучной семье. Большая часть детства прошла в интернатном учреждении (VIII вида). Обучалась в профессиональном училище, получила профессию штукатур-маляр. Отец – В. (33 года) воспитывался также в полной многодетной семье, его родители злоупотребляли алкоголем, были лишены родительских прав. В. окончил 8 классов в интернатном учреждении (VIII вида), профессии не имеет, не работает, склонен к злоупотреблению спиртным. В браке молодые люди состоят с 2009 года. В семье растут два сына 3-х и 5-ти лет.

Сообщение об опасном положении детей поступило от врачей детской больницы в органы опеки и попечительства района. В бланке первичного сигнала, составленном в ходе обследования бытовых условий, указано, что санитарно-

гигиеническое состояние жилья неудовлетворительное, требуется косметический, печной ремонт, квартира мало пригодна для жизни детей. Специалисты определили ситуацию, как «пренебрежение нуждами ребенка», имелся риск изъятия несовершеннолетних.

Работа с семьей началась с проведения оценки потребностей детей. Было отмечено, что у детей нет отдельного места для сна, пространства для игр и занятий, они не посещают дошкольное учреждение, имеют неопрятный внешний вид. У родителей низкий уровень развития социально-бытовых навыков и когнитивной сферы, уклоняются от выполнения родительских обязанностей, внутрисемейные взаимоотношения неудовлетворительные, с родственниками контакты не поддерживаются. Близких людей, способных оказать помощь семья не имеет. Доход семьи состоит из случайных заработков отца и детских пособий. Имеются долги за коммунальные услуги и электроэнергию, по кредитам, долг по оплате за посещение ДОУ.

Собранная в ходе оценки информация, позволила выделить не только слабые, но и сильные стороны семьи, а именно, привязанность между детьми и родителями не нарушилась, родители хотели сохранить детей в семье и были готовы сотрудничать со специалистами.

Родители участвовали в составлении плана работы по выходу из кризисной ситуации и сохранению детей в семье, участвовали в работе МРГ. Был назначен куратор случая.

В квартире был сделан косметический ремонт, приобретена мебель для детей. Индивидуальные коррекционные занятия с родителями помогли повысить психолого-педагогическую грамотность родителей, приобрели базовые навыки ведения домашнего хозяйства, планирования семейного бюджета, здорового образа жизни. С детьми специалисты работали над развитием моторной, когнитивной, эмоционально-волевой и коммуникативных сфер. В результате работы отец значительно снизил употребление спиртных напитков, был трудоустроен. Улучшилось материальное положение в семье. Погашен один из кредитов. Оба ребенка посещают ДОУ. Все члены семьи также получили необходимую медицинскую помощь. Семья поставлена на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях в Администрации Медвежьегорского городского поселения

Комплекс услуг, оказанных детям и родителям, согласно новому законодательству в рамках алгоритма межведомственного взаимодействия, способствовал решению многих, хоть и не всех проблем семьи, но ГЛАВНОЕ - снял угрозу разлучения детей с родителями. По мнению специалистов, работавших с семьей, успешный результат их работы зависел от межведомственного взаимодействия всех специалистов команды, четкого планирования работы и регулярного мониторинга результатов, привлечения дополнительных ресурсов, необходимых для данной семьи. В то же время, специфика работы с данной целевой группой предполагает систематическое оказание подобных услуг семьям, т.к. прекращение работы с семьей может привести к отрицательному результату.

Аналогичные выводы были сделаны и в других проектах, участники которых подтвердили, что успех работы зависит от ряда причин, прежде всего, от умения специалистов найти, актуализировать и объединить внутренние и внешние ресурсы человека. Жизнь человека менялась к лучшему, если в ходе оказания социальных услуг удавалось правильно выявить интересы и потребности и обеспечить их реализацию, сделать его субъектом собственной реабилитации, сформировать мотивацию достижения, найти заинтересованных близких, желающих оказывать семье поддержку.

Пример работы с семьей Л, получившей услуги семейного реабилитационного досуга для семей в риске разлучения с детьми, которые способствовали сохранению семьи.

Семья, в которой 4 ребенка, 1997г., 2003г., 2005г., 2013г. рождения, проживает в трехкомнатной неблагоустроенной квартире в районном центре. Родители состоят в гражданском браке. С 2004 г. состоит на учете в КДН и ЗП по причине ненадлежащего исполнения родительских обязанностей, злоупотребления алкоголем матерью.

Специалистами МБУ «Ауринко», КДН, органов опеки и попечительства, которые более 10 лет знали эту семью, начали с проведения оценки потребностей всех детей в семье. Несмотря на согласие Л. участвовать в проекте, она, в отличие от своего гражданского мужа В., особой заинтересованности не проявила. После мотивационного этапа договор о сотрудничестве и совместной деятельности в рамках реализации проекта "Радуга жизни" был подписан совместно Л. и В. Также участниками проекта стали двое детей из 4-х, т. к 17-летний сын отказался, а старшая дочь, в связи с тем, что родители не справлялись с воспитанием, проживала у родственников в городе.

На первые занятия семья не пришла. В декабре 2014 вновь состоялось заседание МРГ, но уже с участием Л. и ее мужа. После беседы, благодаря мобилизации внутренних сил, поддержке специалистов, желанию мужа участвовать в проекте, Л. смогла осознать серьезность внутрисемейной ситуации, у нее появилось стремление изменить жизнь в лучшую сторону.

Л.и В. стали активными участниками досуговых мероприятий. Кроме того, были спланированы социально-психологические и социально-педагогические консультации со специалистами по восстановлению отношений со старшими детьми и родственниками. Первые признаки улучшающихся отношений в семье дали Л. новые силы. Это подтверждали и специалисты, работающие с семьей. Взаимоотношения родителей и детей стали более близкими, доверительными. Летом занятия по проекту стала посещать старшая дочь, вернувшаяся из города. Родители решили, что она останется жить в родной семье, будет продолжать получать образование в своей школе.

К завершению проекта все дети стали, не стесняясь, называть В. папой. Активность мужа, его желание достичь позитивных жизненных перемен сплотило семью. Л. почувствовав и оценив поддержку, внешне и внутренне преобразилась, стала энергичнее, у нее появилась цель. В. прошел курс лечения от алкогольной зависимости. Л. самостоятельно устроилась сначала на временную, а потом и на постоянную работу. Существенно изменились детско-родительские отношения. Старшая дочь очень рада переменам, которые произошли в семейных взаимоотношениях. В основном семья систематически и в полном составе посещала мероприятия по театрализованной, досуговой, трудовой деятельности. На занятии по коррекции внутрисемейных отношений все члены семьи отметили, что «фундаментом, основой дома, главой семьи», является отец. Важной ценностью для всех в семье стала дружба.

Семья Л. самостоятельно сделала частичный ремонт в квартире, смогла улучшить условия проживания детей. Родители отказались от пагубного употребления алкоголя, в доме прекратились сборы компаний. Благодаря участию в Первомайской ярмарке поделок и изделий ручного труда, мастер – классе по изготовлению и реализации березовых веников семья смогла пополнить свой бюджет, получила практические навыки увеличения семейного дохода. В течение 10 месяцев реализации проекта В. имел работу временного характера по хозяйственному строительству, также занимался ловлей рыбы, сбором ягод. Планирует найти работу вахтовым методом. Семья установила теплицу, выращивает картофель, овощи, зелень.

Таким образом, были успешно реализованы социальные услуги, среди которых социально-педагогическая услуга по формированию позитивных интересов в области досуга сыграла системообразующую роль.

При планировании услуг в системе гейткипинга нельзя не учитывать факт отдаленности населенных пунктов от районных центров республики. Каким образом может быть достигнут результат, если большинство услуг оказываются недоступными ввиду их удаленности от места проживания семьи даже при признании нуждаемости совершеннолетних? Например, в Прионежском районе услуги оказывались выездной бригадой специалистов - участников МРГ, также было организовано дистанционное социально-педагогическое и социально-психологическое консультирование семей, признанных нуждающимися.

Пример работы с семьей Л., которой были оказаны услуги социально-педагогического и социально-психологического консультирования.

Многодетная семья Л. с 5 детьми проживает в небольшом селе, в 45 км от районного центра. В семье Л. у папы были случаи злоупотребления спиртных напитков, в связи с этим мама выгнала его из дома. Сама Л. не оказывала детям должного внимания, оставляла детей на несколько дней без присмотра, растрачивая денежные средства, получаемые на детей (пособие по уходу за ребёнком инвалидом, пенсию на ребёнка инвалида и детские пособия). Все заботы по содержанию пятерых детей на себя брала бабушка (мать Л.). В КДН и ЗП, куда поступил сигнал от социального педагога школы, приехал только папа, маму не удалось найти.

Члены КДН и ЗП обратились в МКОО «Центр психолого-медико-педагогического сопровождения детей» с просьбой оказать социально-психологическую помощь семье. Специалисты МКОО «ЦПМСС» использовали программу примирения. В беседе с отцом стало ясно, что он хочет сохранить семью и вернуться жить к детям, если будет согласна жена, мама 5-х детей. Папа выражал сомнение, что удастся договориться с женой, но предложил номер ее телефона. Папа был доброжелателен в разговоре, рассказал о сложившейся ситуации в семье, признался о злоупотреблении алкоголя и дал согласие на продолжение встреч. Затем состоялось несколько встреч родителей в присутствии специалиста. Папа вернулся жить в семью, но отношения в семье оставались крайне напряжёнными. Ситуация была определена как «жестокое обращение с детьми», у детей наблюдалось нарушение эмоционально-волевой сферы. Родители вновь обратились к специалистам за помощью в конфликтной ситуации.

Так семья Л. стала участницей проекта «В лучших интересах детей РК». Для семьи Л. был назначен куратор случая. В начале проекта старшая дочь предприняла попытку суицида, что еще раз подтвердило важность работы со специалистами. На МРГ были определены мероприятия для устранения причин, которые провоцировали конфликты в семье.

Поскольку семья жила в удалении от районного центра, что затрудняло личные встречи, родителям было предложено звонить специалистам в случае необходимости, включая позднее время и выходные дни.

Так, одна телефонная консультация продолжалась 3 часа. Звонок поступил в 9 вечера от жены, которая хотела получить совет специалиста по поводу поведения в экстренной ситуации, послужившей началом конфликта. Специалист в течение нескольких часов обсуждала ситуацию поочередно с мужем и женой. При этом один из родителей выходил на лестничную площадку или на улицу, чтобы не мешать другому высказываться.

Давались конкретные рекомендации отдельно каждому родителю: каким тоном разговаривать друг с другом, какие говорить слова, что необходимо учитывать в личностных особенностях друг друга и т.д. Конфликт был исчерпан.

Второй пример касался отношений между матерью и дочерью-подростком. Помощь специалиста нужна была часто, поскольку имелась угроза подросткового суицида. Консультации проводились в любое время по запросу членов семьи. Беседы удалось организовать вместе с инспектором ПДНи ЗП, представителями органа опеки и попечительства.

Цель консультаций — не допустить суицида подростка, поддержать доброжелательные отношения между дочерью и родителями.

Ситуация в семье постепенно наладилась. Отношения между родителями стали стабильные. У мамы с папой появилась мотивация работать над собой, чтобы сохранить спокойную обстановку в семье, стали совместно решать семейные проблемы. Папа нашел работу по месту жительства, мама занимается домашним хозяйством. Уважая стремление старшей дочери к самостоятельности, на материнский капитал родители купили ей квартиру на одной площадке с ними. Занятия по коррекции эмоционально-волевой сферы помогли младшим детям стать более спокойными и уверенными. Дети перестали опаздывать в школу, младшие дети посещают ДОУ.

Таким образом, в случае транспортной удаленности телефонные консультации могут быть эффективным средством работы с получателями социальных услуг при наличии доверия к специалисту.

Важно отметить, что при проведении ЕФО практически у всех семей-участников проектов был выявлен неудовлетворительный уровень функционирования по разделам «Жилье», «Отношения в семье и обществе» и «Здоровье», что выражалось в бедности родителей, отсутствии работы и нежелании работать, отсутствии родительских навыков, инфантильности, низком уровне образования, алкогольной зависимости, также был отмечен факт социального иждивенчества. В связи с этим показателями успеха стали улучшение микроклимата в семье и внутрисемейного взаимодействия, отказ от алкоголя, устройство на работу/учебу, улучшение условий проживания, оплата задолженностей, оформление необходимых документов.

Успешными признавались случаи, когда участникам проекта удавалось не только разрешить конфликтные ситуации в своей семье, но и начать помогать другим людям с аналогичными проблемами. Так, например, случилось в проекте «Семейное гнездо. Профилактика социального сиротства», который реализовала КРОО «Арт-Шатер» на территории Петрозаводского городского округа.

Во всех 4-х семьях, участвовавших в проекте, сложилась примерно одинаковая ситуация: инфантильность и низкий уровень образования молодых мам, алкоголизм, бедность, нездоровье детей. В ходе работы с 3-мя семьями из 4-х удалось найти внешние ресурсы в виде поддержки близких родственников, желающих помочь, удалось объединить специалистов — медиков, психологов, наркологов, бизнесменов, удалось актуализировать собственные внутренние ресурсы участников, мотивировать их к самоизменению.

В результате оказания комплекса социальных услуг в семьях наладились отношения, улучшилось материальное положение за счет устройства на работу и оформления пособий, были решены некоторые проблемы со здоровьем детей.

Проект закончился, но участники подружились и продолжают совместные семейные встречи: выезды в лес, детские праздники, вместе делают домашние заготовки на зиму.

Молодые женщины-участники проекта оказывают помощь и поддержку своим сверстницам, оказавшимся в такой же ситуации, но которые пока не могут справляться с проблемами самостоятельно без поддержки общественников.

В результате обобщения опыта оказания услуг в рамках системы социальной защиты детства, можно сделать вывод о том, что необходимыми структурными элементами гейткипинга, обеспечивающими успех работы с семьей в риске разлучения,

являются проведение всесторонней оценки потребностей семьи и ребенка, межведомственное взаимодействие по сохранению семьи для ребенка, использование специалистами технологий объединения внутренних и внешних ресурсов семьи с целью преодоления кризисных ситуаций, оказание услуг профилактического характера на этапе раннего кризиса.

Приложение 1 - Паспорт/регламент социальной услуги Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование	
Вид услуги	социально-педагогическая
Форма предоставления	полустационарная
Правовые основы оказания услуги	
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Российской Федерации	ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Республики Карелия	1.Закон Республики Карелия от 16.12.2014 г. № 1849-ЗРК «О некоторых вопросах организации социального обслуживания в республике Карелия». 2. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РК № 2525 от 31.12.2014 г. « О порядке предоставления социальных услуг несовершеннолетним гражданам-получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг в РК»
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения органа местного самоуправления	1. Муниципальное задание « МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Медвежьегорского района» на 2015 год и плановый период 2016и 2017 годов. 2. Положение о порядке установления расходных обязательств муниципального образования «Медвежьегорский муниципальный район», подлежащих исполнению за счет субвенции из бюджета Республики Карелия на финансовое обеспечение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, детей-сирот, безнадзорных детей, детей, оставшихся без попечения родителей (за исключением детей, обучающихся в федеральных образовательных учреждениях), за исключением социального обслуживания указанных категорий граждан в государственных учреждениях социального обслуживания населения Республики Карелия», утвержденное постановлением администрации муниципального образования «Медвежьегорский муниципальный район» от 31.05.2011 г. №1108 (с изменениями от 20 января 2014 г.)
Стандарт услуги, в том числе	
Актуальность для получателя услуги	Услуга предполагает выявление признаков неблагополучия в системе отношений и корректировку процессов, которые способствуют разрешению конфликтов, неблагоприятно сказывающихся на социальном развитии ребёнка.
Принципы	Услуга предоставляется на принципах: - гуманистической целеустремленности; - комплексного и системного подхода; - учета возрастных и индивидуально- личностных особенностей ребенка; - профессиональной компетентности и разделения функций; - позитивного сотрудничества; - конфиденциальности.
Цель	Содействие развитию познавательных возможностей ребенка, его эмоционально-волевой сферы, социальных навыков и умений, индивидуальных личностных качеств.
Задачи	1. Формировать социальный опыт детей, способствовать адаптации в общество. 2.Формировать навыки межличностного общения.

	3.Развивать умение контролировать своё поведение.
Краткое содержание	Проведение социально-педагогической диагностики (диагностика интересов и склонностей, самооценки, социальной дезадаптации, развития социальных навыков и умений, социальной ситуации развития и т.д.); логопедической диагностики. Проведение социально-педагогической коррекции (коррекция интересов и склонностей, самооценки, внутрисемейных отношений, социальной ситуации развития; формирование готовности к обучению; развитие социально приемлемых навыков и умений, речевых функций). Проведение консультаций социального педагога, логопеда, в том числе с родителями (законными представителями) ребенка-инвалида по его адаптации и интеграции в общество.
Технологии, методы, формы	Технологии: социо-игровая технология; технология коллективного творчества; технология моделирования и проектирования; информационно-коммуницкативная. Методы: социо-игровые; коллективной творческой деятельности; моделирования; информационно-коммуницкативные Формы работы: социально-педагогические занятия (коллективные, индивидуальные) консультирование.
Ожидаемый результат	Обучение родителей навыкам ухода за ребенком. Успешная адаптация ребёнка в общество (сформированы навыки межличностного общения, умение контролировать своё о поведение). Сохранение семьи для ребенка
Алгоритм оказания полного цикла услуги, в том числе с учетом индивидуальной нуждаемости	1. Ознакомление с документами, сопровождающими услугу и условиями ее получения. 2. Диагностика потребности и уровня развития потенциала получателя услуги. 3. Проведение МРГ. Составление индивидуального плана работы с получателем услуги. 4. Проведение мероприятий согласно плану работы. 5. Мониторинг промежуточных результатов и корректировка индивидуального плана, содержания и методов работы. 6. Оформление необходимой документации по итогам работы. 7. Подведение итогов, планирование дальнейшей работы.
Получатели услуги с учетом индивидуальных особенностей (целевые группы, категории физических или юридических лиц)	Несовершеннолетние, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в форме полустационара, а также родители (законные представители)
Ресурсы оказания услуги	
кадровые	Квалифицированный специалист – социальный педагог. Имеет соответствующее образование, квалификацию, обладает знаниями и опытом, необходимым для качественного оказания услуги.
материально-технические	Кабинет специалиста, игровая комната, канцелярские товары, методический материал.
информационно-телекоммуникационные	Компьютер, видеопроектор, телевизор, DVD
финансовые	Субвенция на выполнение муниципального задания, средства предпринимательской деятельности.
Сроки предоставления услуги	Сроки предоставления услуги определяются индивидуальной программой предоставления социальных услуг и согласовываются с родителями (законными представителями) получателя услуги в соответствии с графиком работы специалиста. Краткосрочные – до 1 мес. Среднесрочные – до 3 мес. Долгосрочные – до 1 года.
Объем минут/часов, необходимый для получения услуги полного цикла	*1. Организационный этап*: Время для ознакомления с информацией об услуге, определения индивидуальной потребности, потенциала получателя услуги, планирование работы.

	Деятельность специалиста – 1 час. *2. Процесс проведения:* 1) социально-педагогической диагностика. Время предоставления услуги зависит от индивидуальной нуждаемости получателя услуги, но не менее 2 исследований в год. Деятельность специалиста: Одно диагностическое исследование – 20-30 мин.; развивающие, коррекционные занятия. Время предоставления услуги определяется индивидуальным планом работы, составленном по результатам диагностики. Деятельность специалиста: Одно занятие – 20 мин. консультационной помощи Время предоставления услуги определяется индивидуальным планом работы, составленном по результатам диагностики. Деятельность специалиста: Одна консультация – 30 мин. Организационная и методическая подготовка специалиста еженедельно – 2 часа. *3. Заключительный этап.* Деятельность специалиста по обобщению результатов и заполнению индивидуальной программы предоставления социальных услуг. Деятельность социального педагога по оформлению документации, диагностических материалов, оценочных результатов составляет 50% от времени полного цикла предоставления услуги.
Время и место реализации услуги	Оказание услуги осуществляется в кабинете социального педагога, в игровой комнате, в режиме работы учреждения, по времени, определенном индивидуальным планом работы, составленном на организационном этапе.
Особые условия оказания услуги (вариативность, взаимосвязь с другими важными услугами и др.)	По кол-ву участников – индивидуальная, групповая. По времени – разовая, системная. По решению – ситуативная, коррекционная.
Документы, необходимые для получения услуги	а) заявление законного представителя получателя социальных услуг о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»; б) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность законного представителя получателя социальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и документ, подтверждающий полномочия законного представителя; в) свидетельство о рождении или паспорт получателя социальных услуг. г) ИППСУ, в которой указана форма социального обслуживания в полустационарной форме, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг в форме полустационарного социального обслуживания, а также мероприятия по социальному сопровождению.
Документы и материалы, сопровождающие получение услуги	1.Заявление законного представителя получателя социальных услуг о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»; 2.Индивидуальная программа предоставления социальных услуг, в которой указана форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению. 3. Договор на получение услуги. 4. Личное дело получателя услуги.

	5. Инструментарий (анкеты, опросники, вопросы для интервьюирования) оценки удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов оказания услуги.
Мониторинг результатов	
Показатели качества достижения результата	Удовлетворенность получателя и членов его семьи (законных представителей) оказанной услугой – не ниже 90% (по результатам мониторинга)
Показатели качества оказания услуги	Удовлетворенность получателя услуги и членов его семьи (законных представителей) приобретенными социальными компетенциями по итогам ее получения – не ниже 80%
Показатели эффективности оказания услуги	Удовлетворенность получателя услуги качественными изменениями, произошедшими в его жизни, благодаря оказанной услуге – не ниже 50% (по результатам мониторинга).
Порядок проведения мониторинга удовлетворенности получателя качеством услуг	При проведении мониторинга используются следующие методы: Дети – устный опрос (интервьюирование); цветовые или видовые оценки. Родители (члены семей, законные представители) – письменное анкетирование, электронный опрос.
Порядок изучения точки зрения работников по повышению качества оказания услуг	1. Систематическая самооценка развития профессиональных компетентностей (навыков предоставления услуг, универсальных, управленческих навыков) и личностных компетентностей (уровень доверия в коллективе, включенности в процессы сотворчества и развития творческого потенциала учреждения). 2.Анкетирование работников по изучению уровня удовлетворенности деятельностью учреждения и качеством предоставляемых услуг. 3. Включенность работников учреждения в процессы принятия решений, самообследования учреждения и независимой оценки качества.
Единицы измерения показателей объема оказания услуги	Количество оказанной услуги полного цикла и в полном объеме на одного получателя услуги.
Стоимость и порядок оплаты	Услуга предоставляется безвозмездно.

Приложение 2 - Паспорт/регламент социальной услуги: Психологическая помощь и поддержка, включая диагностику и консультирование

Вид услуги	социально-психологическая
Форма предоставления	полустационарная
Правовые основы оказания услуги	
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Российской Федерации	ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Республики Карелия	1.Закон Республики Карелия от 16.12.2014 г. № 1849-ЗРК «О некоторых вопросах организации социального обслуживания в республике Карелия». 2.Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РК № 2525 от 31.12.2014 г. « О порядке предоставления социальных услуг несовершеннолетним гражданам-получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг в РК»
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения органа местного самоуправления	1. Муниципальное задание « МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Медвежьегорского района» на 2015 год и плановый период 2016и 2017 годов. 2. Положение о порядке установления расходных обязательств муниципального образования «Медвежьегорский муниципальный район», подлежащих исполнению за счет субвенции из бюджета Республики Карелия на финансовое обеспечение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, детей-сирот, безнадзорных детей, детей,

	оставшихся без попечения родителей (за исключением детей, обучающихся в федеральных образовательных учреждениях), за исключением социального обслуживания указанных категорий граждан в государственных учреждениях социального обслуживания населения Республики Карелия», утвержденное постановлением администрации муниципального образования «Медвежьегорский муниципальный район» от 31.05.2011 г. №1108 (с изменениями от 20 января 2014 г.)
Наименование и реквизиты локального акта организации	Устав, утверждён Постановлением администрации МО « Медвежьегорский муниципальный район» от 12.01.2011г. № 28
Стандарт услуги, в том числе	
Актуальность для получателя услуги	Услуга обеспечивает восстановление социально-психологического статуса, устранение или снижение уровня социально-психологической дисфункции, иных нарушений социально-психологической регуляции, явившихся следствием трудной жизненной ситуации.
Принципы	Принципы: - добровольности; - учета индивидуальных особенностей получателя услуги; - приоритета его потребностей; - опоры на внутренние резервы получателя услуги; - позитивного сотрудничества; - конфиденциальности.
Цель	Содействовать преодолению или ослаблению отклонений в развитии получателя услуги, эмоциональном состоянии и поведении (неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения, конфликтных отношений родителей с детьми, нарушений общения у детей или искажения в их психическом развитии и т. Д.).
Задачи	1. Изучить запрос получателя услуги (родителей, законных представителей) 2.Создать комфортные условия для получения услуги. 3. Определить пути (технологии, методы, формы, способы и др.) решения вопроса, удовлетворяющие потребностям получателя услуги.
Краткое содержание	- Исследование особенностей личности получателя социальных услуг, определение условий компенсации или восстановления нарушенных сфер жизнедеятельности, разработка перечня мероприятий социально-психологической помощи; - Оказание консультативной помощи в решении внутриличностных проблем, проблем межличностного взаимодействия, предупреждение и преодоление социально-психологических проблем; - Проведение мероприятий, направленных на восстановление и развитие основных когнитивных и психических функций, преодоление или ослабление отклонений в эмоциональном состоянии и поведении для обеспечения соответствия этих отклонений возрастным изменениям.
Технологии, методы, формы	1. Консультационно-аналитическая технология (анализ состояния получателей услуги, их потребностей, уровня развития потенциала, в том числе с использованием диагностических технологий с учетом индивидуальной нуждаемости получателей услуг). 2. Консультационно – экспертная технология (оценка состояния получателей услуги, его потребностей, уровня развития потенциала с использованием оценочных технологий и определения потенциально успешных моделей их поведения). 3. Консультационно-прогностическая (проектировочная) технология (на основе проведенного анализа, оценки и выбранного получателями оптимального сценария проявления в социуме составление прогнозов, планов действий, индивидуальных и групповых программ развития).
Ожидаемый результат	Оказана помощь в раскрытии, мобилизации внутренних ресурсов и решении социально-психологических проблем; Произошло разрешение или снижение актуальности психологической проблемы. Налажены детско-родительские отношения.
Алгоритм оказания полного цикла услуги, в том числе с учетом индивидуальной	1. Ознакомление с документами, сопровождающими услугу и условиями ее получения. 2. Диагностика потребности и уровня развития потенциала получателя

нуждаемости	услуги. 3. Составление индивидуального плана работы с получателем услуги. 4. Проведение мероприятий согласно плану работы. 5. Мониторинг промежуточных результатов и корректировка индивидуального плана, содержания и методов работы. 6. Оформление психологом необходимой документации по итогам работы. 7. Подведение итогов, планирование дальнейшей работы.
Получатели услуги с учетом индивидуальных особенностей (целевые группы, категории физических или юридических лиц)	Несовершеннолетние, признанные нуждающимися в предоставлении социальных услуг в полустационарной форме.
Ресурсы оказания услуги	
кадровые	Квалифицированный специалист – психолог. Имеет соответствующее образование, квалификацию, обладает знаниями и опытом, необходимым для качественного оказания услуги.
материально-технические	Кабинет психолога, стол, компьютер, канцтовары.
информационно-телекоммуникационные	Телефонная связь, Интернет
финансовые	Субвенция на выполнение муниципального задания, средства предпринимательской деятельности.
Сроки предоставления услуги	Сроки предоставления услуги определяются индивидуальной программой предоставления социальных услуг и согласовываются с родителями (законными представителями) получателя услуги в соответствии с графиком работы специалиста. Краткосрочные – до 1 мес. Среднесрочные – до 3 мес. Долгосрочные – до 1 года.
Объем минут/часов, необходимый для получения услуги полного цикла	*1.Организационный этап*: Время для ознакомления с информацией об услуге, определения индивидуальной потребности, потенциала получателя услуги, планирование работы. Деятельность специалиста – 1 час. *2. Процесс проведения:* 1) психологической диагностики. Время предоставления услуги зависит от индивидуальной нуждаемости получателя услуги, но не менее 2 исследований в год. Деятельность специалиста: одно диагностическое исследование – 20-30 мин., развивающие, коррекционные занятия. Время предоставления услуги определяется индивидуальным планом работы, составленном по результатам диагностики. Деятельность специалиста: Одно занятие – 20 мин. консультационной помощи Время предоставления услуги определяется индивидуальным планом работы, составленном по результатам диагностики. Деятельность специалиста: одна консультация – 30 мин. Организационная и методическая подготовка специалиста еженедельно – 2 часа. *3.Заключительный этап.* Деятельность специалиста по обобщению результатов и заполнению индивидуальной программы предоставления социальных услуг. Деятельность психолога по оформлению документации, диагностических материалов, оценочных результатов составляет 50% от времени полного цикла предоставления услуги.
Время и место реализации услуги	Оказание услуги осуществляется в кабинете психолога, в режиме работы учреждения, по времени, определенном индивидуальным планом работы, составленном на организационном этапе.
Особые условия оказания услуги (вариативность, взаимосвязь с другими важными услугами и др.)	Вариативность определяется: - по времени получения услуги (разовая, системная); - по актуальности решения задач (ситуативная, развивающая, коррекционная), - по форме проведения (собеседование, письменный самоанализ,

	тренинг) - по количеству участников (индивидуальная, групповая)
Документы, необходимые для получения услуги	а) заявление законного представителя получателя социальных услуг о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»; б) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность законного представителя получателя социальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и документ, подтверждающий полномочия законного представителя; в) свидетельство о рождении или паспорт получателя социальных услуг. Г) ИППСУ, в которой указана форма социального обслуживания в полустационарной форме, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг в форме полустационарного социального обслуживания, а также мероприятия по социальному сопровождению.
Документы и материалы, сопровождающие получение услуги	а) заявление законного представителя получателя социальных услуг о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»; 2.Индивидуальная программа предоставления социальных услуг, в которой указана форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению. 3. Договор на получение услуги. 4. Личное дело получателя услуги. 5. Инструментарий (анкеты, опросники, вопросы для интервьюирования) оценки удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов оказания услуги.
Мониторинг результатов	
Показатели качества достижения результата	Удовлетворенность получателя и членов его семьи (законных представителей) оказанной услугой – не ниже 90% (по результатам мониторинга)
Показатели качества оказания услуги	Удовлетворенность получателя услуги и членов его семьи (законных представителей) приобретенными социальными компетенциями по итогам ее получения – не ниже 80%
Показатели эффективности оказания услуги	Удовлетворенность получателя услуги качественными изменениями, произошедшими в его жизни, благодаря оказанной услуге – не ниже 50% (по результатам мониторинга).
Порядок проведения мониторинга удовлетворенности получателя качеством услуг	При проведении мониторинга используются следующие методы: Дети – устный опрос (интервьюирование); цветовые или видовые оценки. Родители (члены семей, законные представители) – письменное анкетирование, электронный опрос.
Порядок изучения точки зрения работников по повышению качества оказания услуг	1. Систематическая самооценка развития профессиональных компетентностей (навыков предоставления услуг, универсальных, управленческих навыков) и личностных компетентностей (уровень доверия в коллективе, включенности в процессы сотворчества и развития творческого потенциала учреждения). 2.Анкетирование работников по изучению уровня удовлетворенности деятельностью учреждения и качеством предоставляемых услуг. 3. Включенность работников учреждения в процессы принятия решений, самообследования учреждения и независимой оценки качества.
Единицы измерения показателей объема оказания услуги	Количество оказанной услуги полного цикла и в полном объеме на одного получателя услуги.
Стоимость и порядок оплаты	Услуга предоставляется безвозмездно.

Приложение 3 Паспорт/регламент социальной услуги: **Организация досуга**

(праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия)	
Вид услуги	социально-педагогическая
Форма предоставления	полустационарная
Категория получателей	несовершеннолетние
Правовые основы оказания услуги	
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Российской Федерации	ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Республики Карелия	1.Закон Республики Карелия от 16.12.2014 г. № 1849-ЗРК «О некоторых вопросах организации социального обслуживания в республике Карелия». 2. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РК № 2525 от 31.12.2014 г. « О порядке предоставления социальных услуг несовершеннолетним гражданам-получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг в РК»
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения органа местного самоуправления	1. Муниципальное задание « МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Медвежьегорского района» на 2015 год и плановый период 2016и 2017 годов. 2. Положение о порядке установления расходных обязательств муниципального образования «Медвежьегорский муниципальный район», подлежащих исполнению за счет субвенции из бюджета Республики Карелия на финансовое обеспечение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, детей-сирот, безнадзорных детей, детей, оставшихся без попечения родителей (за исключением детей, обучающихся в федеральных образовательных учреждениях), за исключением социального обслуживания указанных категорий граждан в государственных учреждениях социального обслуживания населения Республики Карелия», утвержденное постановлением администрации муниципального образования «Медвежьегорский муниципальный район» от 31.05.2011 г. №1108 (с изменениями от 20 января 2014г)
Наименование и реквизиты локального акта организации	Устав МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Медвежьегорского района», утверждённый Постановлением администрации муниципального образования « Медвежьегорский муниципальный район № 28 от 12.01.2011 г.
Стандарт услуги, в том числе	
Актуальность для получателя услуги	Досуг является важным фактором физического и нравственного развития. Дети не умеют оптимально использовать свободное время для личностного развития в силу своего возраста, а дети-инвалиды – в силу ограниченных возможностей. Семьи получателей социальных услуг в основном имеют низкий уровень материального благополучия, социальной активности и психолого-педагогических компетенций. Оптимально организованный досуг поможет несовершеннолетним получателям услуг открыть в себе творческие способности, обеспечить развитие интересов, дополнительное стимулирование их способностей, осознание себя как индивидуальности.
Принципы	Организация досуга строится на принципах: - добровольного и доброжелательного сотрудничества; - адресности; - социальной интеграции; - доступности; - взаимоответственности; - деятельного подхода.
Цель	Содействие в организации досуговой деятельности для расширения возможностей самореализации детей в самостоятельной жизни. Совместное проведение семейного досуга с целью укрепления семейных связей
Задачи	1.Определить уровень развития потенциала получателя услуги в досуговой деятельности. 2. Определить потребность (индивидуальную нуждаемость) получателя

	услуги с учетом мнения родителей (законных представителей). 2.Создать комфортные условия для организации семейного досуга. 3.Способствовать развитию устойчивого навыка проявления интереса к организации досуга у детей и родителей (законных представителей).
Краткое содержание	Проведение коллективных мероприятий развлекательно - познавательного характера (организация экскурсий, посещения концертов, выставок, проведение литературных вечеров, празднование различных дат и прочих мероприятий).
Технологии, методы, формы	Технологии: социоигровые; информационно – коммуникативные; здоровьесберегающие; коллективного творчества. Методы: социоигровые; коллективной творческой деятельности; развития творческих способностей; импровизации и моделирования. Формы: просветительские занятия; игры-путешествия; экскурсии, целевые прогулки; литературные вечера; спортивно-оздоровительные досуги; развлекательные досуги; познавательные досуги.
Ожидаемый результат	1. Повышена жизненная активность получателя услуг и желание участвовать в досуговых мероприятиях. 2. Сформированы навыки проявления позитивного интереса в организации собственного досуга.
Алгоритм оказания полного цикла услуги, в том числе с учетом индивидуальной нуждаемости	1. Ознакомление с документами, сопровождающими услугу и условиями получения. 2. Диагностика потребности и потенциального уровня получателя услуги с учетом мнения родителей (законных представителей). 3.Оформление документов для получения услуг. 4. Заключение договора с родителями (законными представителями) получателя услуги. 5. Составление и утверждение плана мероприятий. 6. Участие получателя услуги в мероприятиях. 7. Включение в деятельность по организации досуговых мероприятий родителей (законных представителей). 8. Мониторинг удовлетворенности получателя услуги. 9. Корректировка плана мероприятий, содержания и методов. 9. Подведение итогов, оформление результатов. 10. Получение «обратной связи». Осознанность персональных достижений.
Получатели услуги с учетом индивидуальных особенностей (целевые группы, категории физических или юридических лиц)	Несовершеннолетние (в т.ч. дети-инвалиды и дети с ограниченными возможностями здоровья), признанные нуждающимися в социальном обслуживания в полустационарной форме.
Ресурсы оказания услуги	
кадровые	Специалисты учреждения (социальный педагог, педагог-психолог, специалист по социальной работе). Имеют соответствующее образование, профессиональную подготовку, обладают знаниями и опытом, необходимым для качественного оказания услуги.
материально-технические	Комфортное помещение для проведения мероприятий, аудио - и видеотехника, костюмы, методические ресурсы.
информационно-телекоммуникационные	Интернет-ресурсы для решения организационных и методических задач.
финансовые	Субвенция на выполнение муниципального задания, средства предпринимательской деятельности.
Сроки предоставления услуги	Сроки предоставления услуги определяются индивидуальной программой предоставления социальных услуг и согласовываются с родителями (законными представителями) получателя услуги в соответствии с планом мероприятий, но не менее 1 раза в неделю. Краткосрочные – до 1 мес. Среднесрочные – до 3 мес. Долгосрочные – до 1 года.
Объем минут/часов, необходимый для получения услуги полного цикла	*1. Организационный этап:* Время для ознакомления с информацией об услуге, определения индивидуальной потребности, потенциала получателя услуги, составление плана мероприятий. Деятельность специалиста – 1 час.

	2. Процесс проведения мероприятий по организации досуга. Время предоставления услуги зависит от индивидуальной нуждаемости получателя услуги, но не менее 1 раза в неделю. Деятельность специалиста: Краткосрочная: еженедельно: познавательные досуги – до 40 мин.; развлекательные – до 1 часа.; Среднесрочные: - еженедельно: познавательные досуги – до 40 мин., развлекательные – до 1 часа.; Долгосрочные: еженедельно, познавательные досуги – до 40 мин., развлекательные – до 1 часа. Организационная и методическая подготовка специалистов еженедельно – 2 часа.
Время и место реализации услуги	Помещение МКУ « Центр социального обслуживания населения»; краеведческий музей г. Медвежьегорска; парк культуры и отдыха; культурно-досуговый развлекательный центр; Дом детского творчества; музыкальная и художественная школа и другие. Время определяется планом мероприятий, составленном на организационном этапе.
Особые условия оказания услуги (вариативность, взаимосвязь с другими важными услугами и др.)	Вариативность определяется: по содержанию (познавательные, развлекательные); по времени (кратковременные, периодические, систематические); по характеру (пассивные, активные); по направленности контактов (непосредственные и опосредованные); по степени активности участия получателей услуги (дети-зрители; дети - участники; дети-артисты)
Документы, необходимые для получения услуги	а) заявление законного представителя получателя социальных услуг о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»; б) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность законного представителя получателя социальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и документ, подтверждающий полномочия законного представителя; в) свидетельство о рождении или паспорт получателя социальных услуг. г) ИППСУ, в которой указана форма социального обслуживания в полустационарной форме, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг в форме полустационарного социального обслуживания, а также мероприятия по социальному сопровождению; д) справка, подтверждающая факт установления инвалидности получателю социальных услуг, выданная федеральным учреждением медико-социальной экспертизы.
Документы и материалы, сопровождающие получение услуги	1.Заявление законного представителя получателя социальных услуг о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»; 2.Индивидуальная программа предоставления социальных услуг, в которой указана форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению. 3. Договор на получение услуги. 4. Личное дело получателя услуги. 5. Инструментарий (анкеты, опросники, вопросы для интервьюирования) оценки удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов оказания услуги.
Мониторинг результатов	
Показатели качества достижения результата	Удовлетворенность получателя и родителей (законных представителей) оказанной услугой – не ниже 90% (по результатам мониторинга)
Показатели качества оказания услуги	Удовлетворенность получателя услуги и родителей (законных представителей) приобретенными социальными компетенциями по итогам ее получения – не ниже 80%
Показатели эффективности оказания услуги	Удовлетворенность получателя услуги качественными изменениями, произошедшими в его жизни, благодаря оказанной услуге – не ниже

	50% (по результатам мониторинга).
Порядок проведения мониторинга удовлетворенности получателя качеством услуг	При проведении мониторинга используются следующие методы: Дети – устный опрос (интервьюирование); цветовые или видовые оценки. Родители (члены семей, законные представители) – письменное анкетирование, электронный опрос.
Порядок изучения точки зрения работников по повышению качества оказания услуг	1. Систематическая самооценка развития профессиональных компетентностей (навыков предоставления услуг, универсальных, управленческих навыков) и личностных компетентностей (уровень доверия в коллективе, включенности в процессы сотворчества и развития творческого потенциала учреждения). 2. Анкетирование работников по изучению уровня удовлетворенности деятельностью учреждения и качеством предоставляемых услуг. 3. Включенность работников учреждения в процессы принятия решений, самообследования учреждения и независимой оценки качества.
Единицы измерения показателей объема оказания услуги	Количество оказанной услуги полного цикла и в полном объеме на одного получателя услуги.
Стоимость и порядок оплаты	Услуга предоставляется безвозмездно.

Приложение 4 Паспорт/регламент социальной услуги Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг.

Вид услуги	социально-правовая
Форма предоставления	на дому
Правовые основы оказания услуги	
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Российской Федерации	ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Республики Карелия	1.Закон Республики Карелия от 16.12.2014 г. № 1849-ЗРК «О некоторых вопросах организации социального обслуживания в республике Карелия». 2. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РК от 03.03.2015 г. № 361 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг совершеннолетним гражданам поставщиками социальных услуг в Республике Карелия»
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения органа местного самоуправления	1. Муниципальное задание « МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Медвежьегорского района» на 2015 год и плановый период 2016 и 2017 годов. 2. Положение о порядке установления расходных обязательств муниципального образования «Медвежьегорский муниципальный район», подлежащих исполнению за счет субвенции из бюджета Республики Карелия на финансовое обеспечение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, детей-сирот, безнадзорных детей, детей, оставшихся без попечения родителей (за исключением детей, обучающихся в федеральных образовательных учреждениях), за исключением социального обслуживания указанных категорий граждан в государственных учреждениях социального обслуживания населения Республики Карелия», утвержденное постановлением администрации муниципального образования «Медвежьегорский муниципальный район» от 31.05.2011 г. №1108 (с изменениями от 20 января 2014 г.)
Наименование и реквизиты локального акта организации	Устав, утверждён Постановлением администрации МО « Медвежьегорский муниципальный район» от 12.01.2011г. № 28
Дата вступления в силу и срок действия	12.01.2011г., до внесения изменений
Содержание услуги, в том числе	
Актуальность для	Не сформирована правовая культура, родители плохо знают действующее

получателя услуги	законодательство, свои социальные права. Услуга обеспечивает восстановление правового статуса получателя услуги.
Принципы	Индивидуального подхода; добровольного участия; сотрудничества, взаимной ответственности.
Цель	Оказание квалифицированной помощи получателю услуги, защиты его законных прав и интересов, направленных на достижение положительного эффекта или результата для получателя услуги.
Задачи	1. Выявить потребность получателя услуги. 2. Определить план действий и степень участия получателя услуги в решении проблемы. 3. Способствовать повышению уровня социально-правовой защищенности получателя услуги.
Краткое содержание	Услуга предусматривает оказание помощи получателю социальных услуг в получении документов, удостоверяющих личность, других персональных документов, в том числе необходимых для получения мер социальной поддержки, пенсий, пособий, технических средств реабилитации, санаторно-курортного лечения, медицинской и социальной реабилитации и прочих, а также выполнение необходимых действий для восстановления утраченных (пришедших в негодность) документов. Услуга предусматривает содействие в переоформлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг в связи с изменением обстоятельств.
Технологии, методы, формы	Информационно-коммуникационная технология.
Ожидаемый результат	Удовлетворение потребности получателя услуги в социально-правовой помощи, направленной на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов.
Алгоритм оказания полного цикла услуги, в том числе с учетом индивидуальной нуждаемости	1. Ознакомление с документами, сопровождающими услугу и условиями ее предоставления. 2. Оформление документов для получения услуги. 3. Заключение договора на предоставление социальных услуг. 4. Установление проблемы и потребности получателя услуги. 5.Разъяснение получателю содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения. 6. Изложение и написание (по необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков. 7. Мониторинг удовлетворенности получателя услуги
Получатели услуг с учетом индивидуальных особенностей (целевые группы, категории физических или юридических лиц)	Граждане пожилого возраста и инвалиды, признанные нуждающимися в социальном обслуживании на дому.
Ресурсы оказания услуги	
кадровые	Социальный работник, заведующая отделением.
материально-технические	Канцелярские товары, компьютер.
информационно-телекоммуникационные	Телефонная связь
финансовые	Субвенция на выполнение муниципального задания; средства предпринимательской деятельности; средства получателя услуги.
Сроки предоставления услуги	По потребности получателя услуги.
Объем минут/часов, необходимый для получения услуги полного цикла	*1.Организационный этап:* Включает время для ознакомления с информацией об услуге, определения индивидуальной потребности получателя социальной услуги и планирования деятельности. Организационная работа: 40 мин. *2. Непосредственное оказание услуги:* содействие в написании заявлений; - оплата квитанций; передача документов в организации и учреждения; получение информации о готовности документов; содействие в получении документов.
Время и место реализации услуги	Услуга оказывается по месту проживания гражданина

Особые условия оказания услуги (вариативность, взаимосвязь с другими важными услугами и др.)	
Документы, необходимые для получения услуги	а) заявление о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»; б) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации; в) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность законного представителя и документ, подтверждающий полномочия законного представителя (при обращении законного представителя заявителя); г) ИППСУ, в которой указана форма социального обслуживания на дому, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг на дому и перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг; д) документы о составе семьи заявителя (в составе семьи учитываются супруги, родители и несовершеннолетние дети, совместно проживающие с заявителем); е) удостоверение единого образца, установленного для каждой категории ветеранов и членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий (при обращении за получением социальных услуг на дому заявителей из числа лиц, указанных в статьях 14 - 21 Федерального закона «О ветеранах»); ж) документы, подтверждающие доходы заявителя и членов его семьи, полученные в денежной форме, а также сведения о принадлежащем ему (им) имуществе на праве собственности, необходимые для определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг; з) справка, подтверждающая факт установления инвалидности заявителю, выданная федеральным учреждением медико-социальной экспертизы (для инвалидов); и) справка медицинской организации по форме, утверждаемой Министерством здравоохранения и социального развития Республики Карелия, о возможности гражданина осуществлять самообслуживание (за исключением родителей детей-инвалидов). к) сведения органов управления в сфере предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, территориального органа Управления Федеральной миграционной службы по Республике Карелия, подтверждающие факт того, что заявитель является пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов (при обращении заявителей указанной категории
Документы и материалы, сопровождающие получение услуги	1.Заявление получателя социальных услуг о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»; 2. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг, в которой указана форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг. 3. Договор на получение услуги. 4. Личное дело получателя услуги. 5. Инструментарий (анкеты, опросники, вопросы для интервьюирования) оценки удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов оказания услуги.
Мониторинг результатов	
Показатели качества достижения результата	Удовлетворенность получателя оказанной услугой – не ниже 90% (по результатам мониторинга).
Показатели качества оказания услуги	Удовлетворенность получателя услуги приобретенными социальными компетенциями по итогам ее получения – не ниже 80%
Показатели эффективности оказания услуги	Удовлетворенность получателя услуги качественными изменениями, произошедшими в его жизни, благодаря оказанной услуге – не ниже 50% (по результатам мониторинга).

Порядок проведения мониторинга удовлетворенности получателя качеством услуг	При проведении мониторинга используются следующие методы: Анкетирование (опрос) получателей - по итогам предоставления услуги 1 раз в квартал.
Порядок изучения точки зрения работников по повышению качества оказания услуг	1. Систематическая самооценка развития профессиональных компетентностей (навыков предоставления услуг, универсальных, управленческих навыков) и личностных компетентностей (уровень доверия в коллективе, включенности в процессы сотворчества и развития творческого потенциала учреждения). 2. Анкетирование работников по изучению уровня удовлетворенности деятельностью учреждения и качеством предоставляемых услуг. 3. Включенность работников учреждения в процессы принятия решений, самообследования учреждения и независимой оценки качества.
Единицы измерения показателей объема оказания услуги	Количество оказанной услуги полного цикла и в полном объеме на одного получателя услуги.
Стоимость и порядок оплаты	В соответствии с Постановлением Правительства Республики Карелия от 18.12.2014 г. № 393-П «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Данная книга публикуется в рамках проекта «В лучших интересах детей Республики Карелия», поддержанного Европейским Союзом, представленным Комиссией Европейских сообществ, в целях содействия защите материнства, детства и отцовства, а также пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан.

Проект был реализован в Республике Карелия «Карельской региональной общественной организацией «Служба социальной поддержки и реабилитации «Возрождение» совместно с санкт петербургской автономной некоммерческой организацией «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку» при поддержке Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия, Министерства образования Республики Карелия, Межведомственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав Республики Карелия в 2013 - 2015 гг.

Одной из целей проекта являлось планирование и предоставление эффективных услуг государственными, муниципальными и общественными организациями по профилактике социального сиротства и поддержке семей, находящихся в риске разлучения с детьми планирование. В результате межведомственной деятельности и сотрудничеству органа власти и общественных организаций в Республике Карелия система услуг по защите детства и поддержке семьи начала строиться на основе системного подхода.

Для изучения потребностей детей и семей во всех 18 муниципальных районах республики Республики Карелия было проведено исследование потребностей детей, находящихся в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации, на основе которого специалисты районов совместно со специалистами проекта разработали 18 муниципальных отчетов с рекомендациями по планированию и развитию услуг в каждом районе.

В рамках проекта 11 муниципальных социальных учреждений и 2 социально – ориентированные некоммерческие организации из 10 районов Республики получили финансовую поддержку в виде суб-грантов на создание новых видов социальных услуг для детей, которые были выявлены, как находящиеся в риске разлучения со своими семьями. В результате выполнения этих проектов 125 детей из 84 семей получили помощь и поддержку. В ходе выполнения проектов были также разработаны 13 новых

социальных технологий в соответствии с новым законодательством от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», включающих пакеты социальных услуг.

В результате проектной работы в муниципальных образованиях были введены в практику механизмы межведомственной оценки потребностей детей и планирования услуг на основании оценки; апробированы новые виды услуг для детей и семей в трудной жизненной ситуации; создано ресурсное методологическое подразделение для планирования системы услуг по защиты детства, основанной на оценке потребностей и ориентированной на достижение результатов.

Достижение результатов стало возможным за счет объединения усилий специалистов межведомственных команд в каждом районе. В работе таких команд принимали участие не только специалисты органов опеки и попечительства, Комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, но, что самое главное, сотрудники школ, поликлиник, поселковых администраций, родственники, коллеги и все заинтересованные лица из числа ближайшего окружения семьи, кто мог оказать семье конкретную помощь в реализации ииндивидуальных программ поддержки, составленных на основе глубокой оценки потребностей конкретного ребенка (ИППСУ).

Проект невозможно было бы осуществить без участия таких организаций, как:

Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ауринко» Калевальского муниципального района»;

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям «Надежда» г. Костомукша

Управление по образованию и по делам молодежи Лахденпохского муниципального района

Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Медвежьегорского района»;

Муниципальное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Оберег» Муезерского муниципального района»;

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи Петрозаводского городского округа «Центр психолого–медико-социального сопровождения».

Государственное казенное учреждение социального обслуживания Республики Карелия "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Возрождение", Петрозаводск;

Карельский региональный благотворительный фонд «Материнское сердце», Петрозаводск;

Карельская республиканская общественная организация возрождения культурных традиций «Арт шатер»;

Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Петрозаводского городского округа «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»;

Муниципальное учреждение "Центр социального обслуживания населения" Питкярантского муниципального района

Муниципальное казенное образовательное учреждение для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр психолого-медико-социального сопровождения детей Пряжинского района»;

Муниципальное бюджетное учреждение "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пудожкого муниципального района "Забота";

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям» г. Сегежа.

Выражаем нашу искреннюю признательность и благодарность специалистам этих организациям, а также всем специалистами, принимавшим участие в мероприятиях проекта в Республике Карелия, за активное участие и плодотворное сотрудничество в достижении целей проекта.

Мы также благодарим Министерство здравоохранения и социального развития Республики Карелия, Министерство образования Республики Карелия, Межведомственную Комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав, Администрации местного самоуправления муниципальных образований Республики Карелия, специалистов органов опеки и попечительства, сотрудников КДНиЗП, социальных и медицинских работников, педагогов, общественные организации, родителей и детей, оказавших неоценимую помощь в реализации проекта.

Галина Григорьева, Руководитель Проекта, Председатель правления «Карельской региональной общественной организацией «Служба социальной поддержки и реабилитации «Возрождение»

Автономная некоммерческая организация «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку»
197183 г. Санкт-Петербург, Приморский пр. д.33
Тел./факс: (812) 431-04-60, 430-59-88,
e-mail: info@p4ec.ru
www.p4ec.ru

«Карельская региональная общественная организация «Служба социальной реабилитации и поддержки «Возрождение»
185042 ,г. Петрозаводск, пр. А. Невского, 69
Тел. +7 (8142) 519-96-74
kroo-vozrozhdenie@mail.ru
www.kroo-vozrozhdenie.ru