

во времени и независимо от продолжения или прекращения непосредственных отношений с ним.

5.2. Эксперт не должен использовать ставшую ему известной конфиденциальную информацию заказчика для своих интересов, интересов третьей стороны, а также в ущерб интересам заказчика.

5.3. Публикация, иное разглашение конфиденциальной информации не являются нарушением профессиональной этики в случаях: когда это разрешает заказчик с учетом интересов всех сторон, которых она может затронуть; когда это предусмотрено нормативными правовыми актами или решениями судебных органов; когда заказчик намеренно и незаконно вовлек эксперта в действия, противоречащие профессиональным нормам; для защиты профессиональных интересов эксперта в ходе официального расследования, проводимого уполномоченными лицами.

## ВОПРОСЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ СЕМЬЯМ И ДЕТЯМ, НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, В УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕМЬИ И ДЕТЕЙ.

*Ивашкина Юлия Юрьевна* - главный специалист отдела социальной защиты населения администрации Красногвардейского района.

Сегодня все более необходимым становится введение в практику работы учреждений социального обслуживания населения оценки качества оказания отдельных социальных услуг и качества работы учреждения в целом. Этой проблемой озадачены ученые и специалисты практики. Данная статья - попытка обобщить практический опыт, представленный в литературе и имеющийся у автора статьи опыт разработки и применения оценки в учреждениях социального обслуживания семьи и детей.

Для того, чтобы организации могли улучшать качество своей работы, важно разработать объективные способы ее оценки. Процесс оценивания, то есть сбор и обработка оценочной информации необходим как на уровне работы специалиста и оказания услуг конкретной семье, на уровне структурных подразделений учреждения, так и на уровне работы учреждения в целом.

Оценка - это способ измерить «успех» социальной услуги, она может стать своеобразным диагнозом, по результатам которого будет производиться определенное управляющее воздействие: вносятся корректировки в действия специалиста, организационную структуру, предлагаются альтернативные направления решения проблем, проводится испытание (апробация) нововведений и опять оценка.

В литературе выделяют различные виды оценки: по задачам, по форме, по содержанию, по характеру использования.

По своему предназначению оценка - это способ выяснить, насколько успешны реализуемые социальные услуги. При этом критерии успешности могут быть самыми разными в зависимости от того, кто заинтересован в проведении оценки, какие результаты хочет получить руководитель, как он будет их использовать. Поскольку услуги разнообразны, то и цели и задачи, которые ставятся перед оценкой в каждом конкретном случае, тоже разные.

Для того чтобы работа по оценке была успешной и использовалась на практике, руководитель учреждения должен четко представлять, каким образом и для чего будут использованы результаты оценки.

Виды оценки по времени проведения:

- до начала деятельности, оказания услуги - предварительная оценка;
- в ходе реализации той или иной деятельности (услуги) - промежуточная оценка;
- по завершении реализации той или иной деятельности (услуги) - обобщающая оценка;

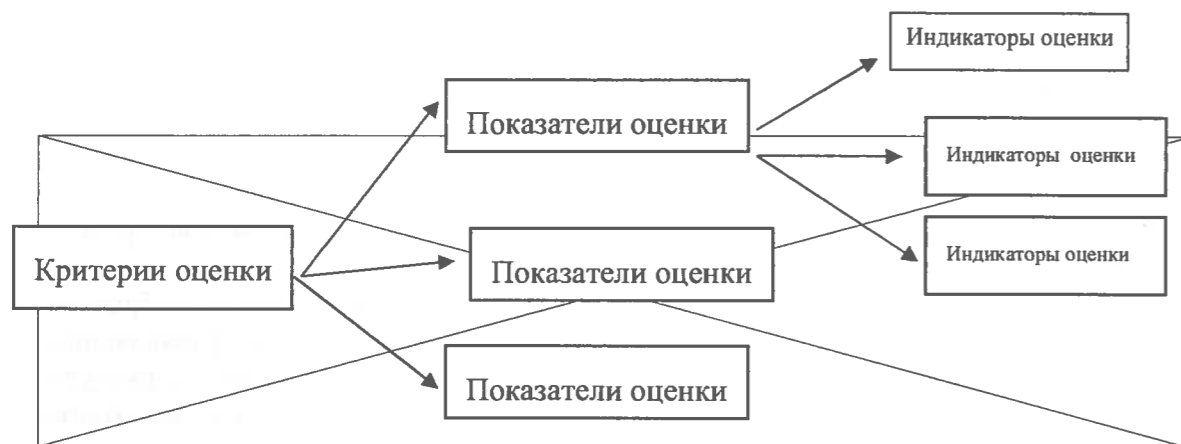
Виды оценки по целевому назначению:

- оценка потребности в оказании услуги;
- оценка хода оказания услуги, оценка процесса;
- оценка результативности оказанной услуги, определяя соответствие результата той цели, которая ставилась (задачи-результаты или задачи - результаты - затраты), или оценивая соотношение начального и конечного состояния;
- оценка эффективности оказанной услуги, оценивая факторы эффективности - неэффективности, или соотношение затрат и эффекта;
- оценка влияния.

Для проведения оценки необходимо следовать четкой последовательности действий:

1. Определение целей оценки;
2. Разработка критериев, параметров и индикаторов оценки;
3. Сбор оценочной информации;
4. Сравнение, анализ оценочных данных с ранее запланированными;
5. Выводы (подготовка аналитического отчета).

Практика показывает, что единого подхода к определению структуры критериев и показателей, годных на все случаи оценки, быть не может. Особенность оценочных задач в каждом конкретном случае обязательно должна учитываться руководителем учреждения и получать отражение в структуре критериев.



В имеющейся литературе понятие «критерий» определяется как отличительный признак, объективно отражающий состояние того или иного процесса, явления, объекта либо субъекта.

Важно, чтобы критерии отвечали следующим требованиям:

- быть объективными;
- отражать не второстепенные и случайные, а существенные и повторяющиеся признаки;
- быть необходимыми и достаточными;
- служить эталоном измерения для оценки результатов деятельности;
- содержать качественно-количественную информацию о функционировании учреждения.

Если обратиться к мировому опыту и научным исследованиям в области управления качеством, то можно выделить необходимые и достаточные условия для обеспечения качества социальных услуг:

1. Материальная база (сооружения, материально-техническое обеспечение, оборудование, транспорт и т.д.);
2. Квалифицированный персонал, заинтересованный в хорошей работе (человеческий фактор);
3. Продуманная организационная структура и четкое управление учреждением в целом и управление качеством в частности.

Поскольку оказание социальной услуги осуществляется в тесном взаимодействии с потребителем услуги (клиентом учреждения), то необходимо учитывать дополнительные элементы, относящиеся к человеческому фактору и организации оказания услуг:

- культура общения с потребителями услуги (клиентами);
- доступность специалистов учреждения социального обслуживания для клиентов;

- гибкость форм, методов и оперативность предоставления услуги, гигиена и безопасность, комфорт и эстетика места предоставления услуги;
- формирование благоприятного образа учреждения социального обслуживания и его репутации.

Вышеперечисленные факторы и могут стать критериями оценки качества учреждения социального обслуживания:

1. Материальная база;
2. Уровень квалификации и мотивации персонала;
3. Организационная структура учреждения;
4. Качество управления учреждением.

Дополнительными критериями могут быть:

5. Культура общения с клиентами;
6. Доступность социальных услуг в учреждении;
7. Гибкость форм, методов и оперативность предоставления услуг;
8. Гигиена и безопасность, комфорт и эстетика места обслуживания;
9. Удовлетворенность полученными услугами клиентов;
10. Улучшение положения клиента в результате полученной услуги;
11. Репутация учреждения.

Можно отметить, что два фактора: активный, квалифицированный персонал и материальная база – определяют основу оказания высококачественных услуг. Их можно считать фундаментом качества.

Если в учреждении нет необходимой материальной базы или специалисты не заинтересованы в высоком качестве своего труда, это означает, что нет той основы, которая требуется для оказания высококачественных услуг. При этом вектор качества будет равен нулю и вся работа по управлению качеством будет проходить вхолостую, без повышения качества услуг.

Третий фактор – организация и управление учреждением дополняют и позволяют реализовывать возможности, которые создаются материально-технической базой и человеческим фактором.

Каждый критерий может включать группу качественных и количественных показателей, раскрывающих его содержание и свидетельствующих об уровне достижения целей, то есть более подробных характеристик, необходимых для практического проведения анализа состояния и оценки социальной работы.

В практике мы привыкли отслеживать результаты по объему выполненных работ и предоставленных услуг. Это уже проверенные показатели. В приложении приведены (таблица 1, таблица 2 таблица 3) разработанные формы учета объема оказанных услуг по отделению сопровождения семей, с несовершеннолетними, склонными к совершению правонарушений, работающему в ГУ «Центр социального обслуживания населения Красногвардейского административного района Санкт-Петербурга» (далее – ГУ ЦСОН), включающие перечень основных показателей, учитываемых при анализе работы по социальному обслуживанию семей и детей.

Но подлинным показателем полезности затраченных усилий является не объем услуг, а полученный результат (эффект). Он определяется целями деятельности организации, это те блага, которые получает клиент в результате предоставленных услуг.

Для управления результативностью важно разработать не только количественные, но и качественные показатели для измерения результатов выполняемых услуг и научиться применять их на регулярной основе.

Обладая количественной и содержательной информацией о достигнутых результатах, руководитель учреждения сможет влиять на эффективность деятельности учреждения, а также публично доказывать необходимость оказания тех или иных видов услуг.

С одной стороны, показатели, включаемые в оценку, должны достаточно полно отражать процесс деятельности учреждения или оказания услуги, но, с другой стороны, их отбор и расчет не должен быть очень затратным. Всегда есть потребность насытить оценку как можно большим числом показателей, чтобы полнее отразить происходящие процессы, но на практике это выливается в неоправданный рост временных затрат, не способствующий в итоге эффективности проводимой оценки.

Поэтому показатели должны соответствовать ряду следующих условий:

1. Нужно подбирать показатели с таким расчетом, чтобы они четко соответствовали задачам оценки, не выходили за их рамки по принципу «много не мало».
2. Показатели должны достоверно, объективно описывать ситуацию.
3. Важна сопоставимость показателей между собой и во времени, чтобы была возможность проводить сравнительный их анализ и делать заключения о состоянии всего учреждения, а не отдельных ее составляющих.
4. Показатели должны легко собираться, заполнение форм не должно быть сопряжено с какими-то техническими трудностями.
5. Показатели должны быть чувствительными, то есть обладать возможностью оперативно отражать качественные изменения описываемых явлений.
6. Затраты на сбор информации не должны превышать возможный выигрыш от ее использования – требование эффективности.

Например, критерий «доступность социальных услуг в учреждении» в качестве показателей оценки может иметь следующие составляющие:

- информационная доступность (наличие рекламы о деятельности учреждения, постоянное освещение в СМИ);
- территориальная доступность (удаленность от остановок транспорта, удобное для клиентов месторасположение)
- возможность получения услуги независимо от социальной категории (национальность, гражданство, регистрация и т.д., зависимость получения услуги от наличия проблемы фактически или необходимость подтверждения ее документально);
- время ожидания получения услуги.

И, наконец, выбор индикаторов оценки – это ключевой этап разработки структуры оценки. От его успешности в очень большой степени зависит результат всей оценочной деятельности, ведь индикаторы – это то, на основании чего делаются итоговые выводы.

*Индикаторы оценки* – измеряемые количественные данные, позволяющие четко оценить состояние каждого показателя. Их наличие необходимо, так как любая услуга направлена на достижение ощутимого эффекта, который можно наблюдать и измерять. Без объективных количественных и качественных данных этого добиться нельзя.

Для каждого индикатора важно определить:

- определение (что отражает данный индикатор);
- источник информации;
- периодичность (с какой частотой собирается);
- точка отсчета (значение «на входе»);
- целевое значение (ожидаемое значение «на выходе»);
- единица измерения (на этот «формальный» пункт следует обращать особое внимание – очень часто неточности и расхождения в показателях связаны с неверной интерпретацией единиц измерения).

К индикаторам оценки традиционно предъявляется ряд жестких требований. Чтобы индикатор адекватно отражал реальность, он должен быть:

- обоснованным – индикатор не должен «браться с потолка», его включение в систему индикаторов должно всецело определяться выработанными параметрами оценки;
- объективным – значение индикатора не должно зависеть от методов, с помощью которых он был получен (анализ статистики, соцопрос и т.п.);
- достоверным;
- однозначно интерпретируемым – недопустима ситуация, когда на основе одного и того же индикатора можно сделать разные выводы, индикатор должен иметь четкое, общепринятое определение и единицы измерения;
- измеримым – качественные, описательные характеристики могут использоваться лишь как вспомогательные по отношению к количественным индикаторам;
- устойчивым – значение индикатора не должно зависеть от изменений в методологии его расчета и внешних обстоятельств за период проведения оценки, оценщику должны быть доступны временные срезы данных по индикатору;
- ориентированным на результат;
- доступным – должна существовать возможность свободного получения и проверки индикатора (все вышеперечисленные достоинства теряют смысл, если индикатор в реальности недоступен).

Фактические значения полученных индикаторов сравниваются с запланированными, что и позволяет судить о результате (или эффекте) деятельности (услуги) специалиста (учреждения).

Таким образом, мы сможем получить итоговую оценочную информацию, на основе которой можно делать определенные выводы и предпринимать соответствующие меры, действия, разрабатываются меры повышения качества деятельности учреждения.

Результаты оценки можно описать в аналитическом отчете, структура которого может быть следующей:

1. Описание фактической ситуации «на выходе».
2. Сравнение полученных значений индикаторов оценки с фактически запланированными значениями.
3. Объяснение причин успехов и неудач.
4. На основе проведенного анализа делаются заключительные выводы относительно успешности/неуспешности в целом.
5. На основе выводов даются рекомендации относительно направлений дальнейшей реализации и корректировки дальнейшей деятельности.

Можно сказать, что следование всем вышеизложенным требованиям для организации процесса оценки ставит большие вопросы перед практиками, так как достаточно сложно разработать приемлемую для оценки деятельности учреждения социального обслуживания и его специалистов систему. Остаются спорными вопросы отбора и критериев, и показателей, и индикаторов. Но, бесспорно, является чрезвычайно важной любая деятельность в этой сфере, апробирование и внедрение новых разработок.

Первоочередным фактором, с которого на практике нужно начинать решение проблемы качества, на взгляд автора статьи, является человеческий фактор, только заинтересованность специалистов учреждения социального обслуживания населения, их интерес находить и использовать все имеющиеся ресурсы и резервы, способны улучшить качество оказываемых учреждением услуг.

Как показывает практика, интерес специалистов к качественному труду зависит от того, способствует ли их труд удовлетворению их индивидуальных целей и стремлений. Поэтому

важно, чтобы цели и стремления сотрудников учреждения были предметом постоянного внимания администрации.

К сожалению, высококвалифицированных специалистов в области оказания социальных услуг семьям и детям не хватает. С учетом активного развития этой сферы, открытием новых учреждений, недостаток в кадрах испытывают практически все социальные службы.

Мы пошли по пути подбора кадров для вновь открываемых отделений в ГУ «Центр социального обслуживания населения административного Красногвардейского района Санкт-Петербурга» (далее – ГУ ЦСОН), оказывающих социальные услуги для семей и детей, прежде всего, заинтересованных (мотивированных) на оказание социальной помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.

Претенденты заполняли специально разработанные анкеты и проходили собеседование с психологом и администрацией учреждения. Такие формы позволили на начальном этапе отобрать специалистов. Далее были использованы возможности испытательного срока. Как правило, два месяца оптимальное время для знакомства администрации учреждения с сотрудником, и ориентации сотрудника в той деятельности, которую он выполняет, чтобы принять решение о приеме его на постоянную работу.

Чрезвычайно важным было и остается это обучение специалистов, повышение их профессионального уровня. Для вновь открываемых отделений и новых сотрудников продумывалась система интенсивного начального обучения, и далее еженедельная обязательная учеба, обязательная для всех сотрудников отделений. Учеба включает следующие вопросы:

- правовые аспекты деятельности социальных служб при оказании помощи семьям и детям;
- психологические вопросы, как связанные с коммуникацией специалиста и членов семьи, так и современным психологическим теориями: теория привязанности, теории развития личности и социализации, теория объектных отношений и т. д.;
- семья как система, системный подход в психосоциальной работе с семьей;
- система учреждений социальной защиты населения, типы и виды учреждений;
- виды и формы социально-психологической, социально-педагогической работы с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации.

Организация постоянного обучения специалистов, оказывающих помощь семьям и детям, является настоятельной необходимостью. И это связано не только с тем, что постоянно меняются законы, организации и учреждения, разрабатываются новые методы и т.д. Обучение, прежде всего, должно иметь прикладной характер для конкретной деятельности специалиста. Специалисту по социальной работе, социальному педагогу необходимо владеть знаниями во многих областях деятельности и взрослых и детей. Также для обеспечения культуры общения с потребителями услуги (клиентами), гибкости форм и методов предоставления услуги, формирования благоприятного образа учреждения социального обслуживания и его репутации, необходимо постоянно данным вопросам уделять внимание при обучении специалистов.

Во многих европейских странах существует система обязательного прохождения социальными работниками ежегодного повышения своей квалификации в предусмотренном объеме. Думаю это важно для улучшения качества оказываемых услуг. В Санкт-Петербурге тоже существует система повышения квалификации специалистов учреждений социальной сферы, но сегодня она носит не системный и не прикладной характер, хотя выделяются дополнительные средства, чтобы специалисты могли обучиться бесплатно для них и их учреждений. Хотелось бы в корне поменять данную практику и обучать специалистов исходя из потребностей учреждений социальной сферы. Однако пока данная система не действует, руководителю учреждения необходимо уделять большое внимание обучению персонала, методическому обобщению деятельности и руководству. Пока приходится самостоятельно разрабатывать программы повышения квалификации и изыскивать дополнительные средства на эту деятельность.

Сложные вопросы внутри коллектива специалистов и во взаимоотношениях специалистов с клиентами помогает решать супервизия. Сегодня это дорогостоящая процедура, так как специалисты, которые могут ее проводить, практически отсутствуют в учреждениях социальной защиты. В большинстве европейских государств обязательная супервизия специалистов входит в бюджет организации.

При организации социальной работы с семьями, находящимися в социально опасном положении, порою очень трудно увидеть результаты своего труда, оценить его эффективность и результативность. Связано это, прежде всего, с тем, что комплекс накопившихся проблем в семье, не дает возможность быстро и эффективно их решать. Для специалиста и самой семьи не всегда явны результаты, иногда результат может иметь отсроченный характер. Все это может угнетать специалиста, что, соответственно, сказывается на его мотивации и качестве труда и на возможностях оценки качества оказанной услуги и деятельности учреждения в целом. В решении этих проблем значительную помощь оказывает супервизия. Но это пока малодоступная услуга для специалистов в массовом масштабе.

Методы оценки качества и результатов оказания услуги пока находятся в стадии разработки, но на сегодняшний день мы применяем следующую технологию.

1. Оценка потребностей семьи, социальная диагностика проблем семьи при постановке на профилактический учет в ГУ ЦСОН и начальном этапе оказания помощи семье.
2. Определение целей и задач проведения индивидуальной профилактической работы. Это происходит на комиссии по социальной помощи семье и детям, в состав которой входят различные специалисты. Комиссия также закрепляет семью за специалистом и определяет сроки выполнения поставленных целей и задач.
3. По истечении срока на комиссии подводятся результаты выполненной специалистом работы, ее оценка.
4. На основании сделанных выводов могут быть поставлены новые задачи для следующего этапа работы специалиста или социального дело может быть закрыто и семья снята с учета.

Таким образом, эта система позволяет оценить ход оказания услуг конкретной семье, и результативность оказанных услуг, определяя соответствие результата той цели, которая ставилась, соотнося начальное и конечное состояние.

Качественная оценка подкрепляется количественными данными о деятельности специалиста и отделения.

**Представленные формы статистического учета разработаны на основании годовых форм федерального государственного учета и отчетности в области социального обслуживания: № 2-УСОН (Постановление от 14.03.03 № 41 Государственного комитета РФ по статистике), № 1-СД (Приказ от 30.09.94 № 184 Минтруда России), № 1.1. АИС «Дети» (Письмо Минтруда России от 19.02.03 № 1166-ГК), а также ГОСТ Р 52142-2003 по социальному обслуживанию населения (Постановление Госстандарта России от 24.11.2003 № 326-ст).**

Ежемесячный сбор информации по предлагаемым формам позволяет иметь количественные данные о социальных услугах, оказанных семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении, специалистами отделения сопровождения семей с несовершеннолетними, склонными к совершению правонарушений ГУ ЦСОН за каждый месяц (квартал, год).

**В таблице 1** представлена форма статистического отчета о деятельности отделения по социальному обслуживанию семей и детей на полугодие.

Пункты 1 – 19 являются показателями для мониторинга результатов работы отделения сопровождения, которым семьи, находящиеся в социально опасном положении, взяты на профилактический учет и с ними проводится индивидуальная профилактическая работа в форме интенсивного патронажа - сопровождение и менее интенсивного патронажа - контроль ситуации в семье.

Причем, п. 1 - 14 рассчитываются с нарастающим итогом по результатам на конец отчетного периода.

Пункт 1 отражает количество семей, с которыми проводилась индивидуальная профилактическая работа за весь период работы (в Красногвардейском районе с сентября 2003 г.), а п. 2 - тот же показатель, но отражающий количество семей, с которыми велась работа в течение отчетного года (т.е. в данном случае с 01.01.2005 по 31.12.2005). П. 3-14 являются разбивкой на категории семей количественного показателя, отраженного в п. 2. Необходимо отметить, что одна и та же семья может относиться сразу к нескольким категориям, поэтому цифры п. 3 по 14 не складываются, так как не будут совпадать с количественным показателем п. 2.

Пункты 15, 16, 17 отражают количественные показатели семей, состоящих на профилактическом учете по состоянию на конец отчетного периода, то есть на последнее число месяца, квартала, года. Пункт 15 отражает количественные показатели п.16 + п.17.

Пункты 18,19 отражают количественные данные за конкретный период (месяц, квартал, год). Так как количественные показатели данного раздела постоянно изменяются, ежедневно выявляются, ставятся или снимаются с профилактического учета новые семьи, изменяются формы работы с ними с переходом от более интенсивных форм (сопровождение) на менее интенсивные формы (контроль ситуации в семье), то подобная система показателей позволяет отслеживать с одной стороны общее количество семей и детей, с которыми проводилась индивидуальная профилактическая работа, и, с другой стороны, иметь возможность знать какое количество семей находится на профилактическом учете и в какой форме с ними ведется работа в настоящий момент (по состоянию на конец отчетного периода).

Пункт 20 отражает количество оказанных социальных услуг семьям, находящихся на профилактическом учете, за конкретный период (месяц, квартал, год) и состоит из п.21+п.22+п.23+п.24+п.25+п.26).

Для Отделения сопровождения разработаны формы учета, позволяющие проводить мониторинг деятельности специалиста по социальной работе в каждой семье, с которой проводится индивидуальная профилактическая работа. Данные формы являются частью раздела «Отчеты» социального дела семьи и заполняются специалистом по социальной работе, осуществляющим индивидуальную профилактическую работу с данной семьей.

Таблица 2 содержит количественную информацию о видах деятельности специалиста по социальной работе с семьей. Это позволяет контролировать как деятельность специалиста с конкретной семьей, так и объем его работы с семьями, закрепленными за ним.

Таблица 3 содержит информацию о результатах оказания социальных услуг семье. Это позволяет оценить в количественном выражении услуги, оказанные каждой семье и подсчитать количественные показатели работы всего отделения.

Представленные формы в настоящий момент апробируются в работе Отдела социальной защиты населения администрации Красногвардейского района (далее – ОСЗН) и ГУ ЦСОН.

При введении автоматизированного учета по социальному обслуживанию семей и детей представленные формы возможно будет упростить. В настоящий момент по заявке ОСЗН отделом информатизации и связи администрации Красногвардейского района разработана компьютерная программа «Кризисные семьи», которая позволяет вести учет семей, с которыми проводится индивидуальная профилактическая работа. Программа находится в стадии апробации и доработки.

Таким образом, разработка способов оценки качества социальных услуг и деятельности учреждения социального обслуживания семьи и детей, по-прежнему, остается важнейшей заботой в работе ГУ ЦСОН и ОСЗН. Объективный учет количественных и качественных характеристик, соотнесение финансовых, материальных, временных и других затрат с уровнем реализации поставленных целей и задач, а также соотнесение достигнутых результатов с принятыми (разрабатываемыми) стандартами социального обслуживания населения, в удобной для специалистов и руководителей форме, остается настоятельной потребностью и требует усилий как со стороны ученых, так и со стороны практиков.

Приложения

Таблица 1.

Форма бланка отчета отделения сопровождения семей с несовершеннолетними, склонными к совершению правонарушений.

Таблица 1 Отчет отделения сопровождения семей с несовершеннолетними, склонными к совершению правонарушений

№	Содержание работ	Результат выполнения работ за 2005 год						Отв.исп. Работ. Директор ГУ ЦСОН	Прим.
		июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь		
1.	Количество семей, с которыми проводилась (проводится) ИПР на конец отчетного периода (данные предыдущего периода +п.19)								
2.	Количество семей, с которыми проводилась (проводится) ИПР в течение года (с 01.01. по 31.12.) на конец отчетного периода (данные за январь+п.19)								
2.1.	из них: всего семей								
2.2.	в данных семьях человек								
2.3.	в данных семьях детей								
	из них:								
3.	многодетные семьи:								
3.1.	всего семей								
3.2.	в данных семьях человек								
3.2.	в данных семьях детей								
4.	неполные семьи:								
4.1.	всего семей								
4.2.	в данных семьях человек								
4.3.	в данных семьях детей								
5.	семьи с детьми-инвалидами:								
5.1.	всего семей								
5.2.	в данных семьях человек								
5.3.	в данных семьях детей								
6.	инвалиды с детьми:								
6.1.	всего семей								
6.2.	в данных семьях человек								
6.3.	в данных семьях детей								
7.	педагогически с детьми								
7.1.	всего семей								
7.2.	в данных семьях человек								
7.3.	в данных семьях детей								
8.	малообеспеченные:								
8.1.	всего семей								

Таблица 1.

Форма бланка отчета отделения сопровождения семей с несовершеннолетними, склонными к совершению правонарушений.

Таблица 1 Отчет отделения сопровождения семей с несовершеннолетними, склонными к совершению правонарушений

№	Содержание работ	Результат выполнения работ за 2005 год						Отв.исп. Работ	Прим.
		июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь		
8.2.	в данных семьях человек								
8.3.	в данных семьях детей								
9.	беженцы и выжженные переселенцы, именуемые детьми, наход. в с.о.п.:								
9.1.	всего семей								
9.2.	в данных семьях человек								
9.3.	в данных семьях детей								
10.	родители или законные представители не выполняют своих обязанностей:								
10.1.	всего семей								
10.2.	в данных семьях человек								
10.3.	в данных семьях детей								
11.	жестокко обращаются с детьми:								
11.1.	всего семей								
11.2.	в данных семьях человек								
11.3.	в данных семьях детей								
12.	совершено насилие:								
12.1.	количество семей								
12.2.	количество детей, над которыми было совершено насилие								
13.	алкоголезависимые члены семей								
13.1.	всего семей								
13.2.	в данных семьях человек								
13.3.	в данных семьях детей								
14.	наркозависимые члены семей								
14.1.	всего семей								
14.2.	в данных семьях человек								
14.3.	в данных семьях детей								
15.	Количество семей, состоящих на профилактическом учете по состоянию на конец отчетного периода (п.16+п.17) из них:								

Директор  
ГУ ЦСОН

Таблица 1.

Форма бланка отчета отделения сопровождения семей с несовершеннолетними, склонными к совершению правонарушений.

Таблица 1 Отчет отделения сопровождения семей с несовершеннолетними, склонными к совершению правонарушений

№	Содержание работ	Результат выполнения работ за 2005 год						Отв.исп. Работ	Прим.
		июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь		
16.	Количество семей, находящихся на социальном сопровождении, по состоянию на конец отчетного периода								
17.	Количество семей, находящихся на контроле, по состоянию на конец отчетного периода								
18.	Количество семей снято с профилактического учета								
	из них в связи :								
18.1.	с улучшением положения в семьях								
18.2.	изменением места жительства								
18.3.	достижением детьми совершеннолетия								
18.4.	с устройством в ГУ на полное государственное обеспечение								
18.5.	другое, в т.ч. смерть несовершеннолетнего								
19.	Количество семей, выявленных и поставленных на профилактический учет								
20.	Количество оказанных социальных услуг семьям, наход. на профилактическом учете (21+22+23+24+25+26)								
21.	социально-экономические в натуральном выражении (продукты, промтовары)								
22.	социально-медицинские								
23.	социально-психологические								
24.	социально-педагогические								
	из них анимационные услуги:								
24.1.	организовано мероприятий								
24.2.	приняты участие (человек)								
24.3.	распространено билетов на мероприятия								
25.	социально-правовые								
26.	социально-бытовые								

Список сокращений: ИПР - индивидуальная профилактическая работа; ГСП - государственная социальная помощь; т.ж.с. - трудная жизненная ситуация; с.о.п. - социально опасное положение; ОСЗН - отдел социальной защиты населения; ГУ ЦСОН - Государственное учреждение центр социального обслуживания населения. Заведующий отделением

Таблица 2.

Форма бланка графика учета работы с семьей специалиста

за \_\_\_\_\_ 20\_\_

№ п/п	Виды деятельности специалиста по социальной работе:	Социальные дела												Итого за
1.	Посещение семьи на дому													
2.	Нерезультативные посещения на дому													
3.	Составление актов													
4.	Подготовка запросов, писем, ходатайств и т.д.													
5.	Беседы по телефону с членами семьи													
6.	Прием в отделе членов семьи													
7.	Преставление дела на Комиссии по социальной помощи семье и детям													
8.	Взаимодействие с образовательными учреждениями (д\с, школы, ПУ и т.д.) в том числе:													
8.1.	Посещение образовательных учреждений													
8.2.	Беседа по телефону со специалистами													
8.3.	Совместное посещение семьи на дому													
8.4.	Совместный прием членов семьи													
8.5.	Участие в мероприятиях, проводимых ОУ (педагог, консилиум и т.д.)													
9.	Взаимодействие с Отделом по делам несовершеннолетних (ОДН) Управления внутренних дел, в том числе:													
9.1.	Посещение ОДН													
9.2.	Беседа по телефону с инспекторами ОДН													
9.3.	Совместное посещение семьи на дому													
9.4.	Совместный прием членов семьи													
9.5.	Участие в мероприятиях, проводимых ОДН													
10.	Взаимодействие с учреждениями здравоохранения, в том числе:													
10.1.	Посещение учреждения здравоохранения													
10.2.	Беседа по телефону со специалистами													
10.3.	Совместное посещение семьи на дому													
10.4.	Совместный прием членов семьи													

Таблица 2.

Форма бланка графика учета работы с семьей специалиста

за \_\_\_\_\_ 20\_\_

№ п/п	Виды деятельности специалиста по социальной работе:	Социальные дела												Итого за
10.5.	Участие в мероприятиях, проводимых учреждениями здравоохранения													
11.	Взаимодействие с органами опеки и попечительства, в том числе:													
11.1.	Посещение органа опеки и попечительства													
11.2.	Беседа по телефону со специалистами													
11.3.	Совместное посещение семьи на дому													
11.4.	Совместный прием членов семьи													
11.5.	Участие в мероприятиях, проводимых органами опеки и попечительства													
11.6.	Участие в изъятии детей (ст.77 СК РФ)													
12.	Взаимодействие с центром занятости населения, в том числе:													
12.1.	Посещение с членами семьи центра занятости													
12.2.	Беседа по телефону со специалистами													
12.3.	Другие формы взаимодействия													
13.	Взаимодействие с пенсионным фондом, в том числе:													
13.1.	Посещение пенсионного фонда с членами семьи													
13.2.	Беседа по телефону со специалистами													
13.3.	Другие формы взаимодействия													
14.	Взаимодействие с другими органами и учреждениями системы профилактики (учреждения культуры и дополнительного образования, физкультуры и спорта и т.д.)													
14.1.	Посещение с членами семьи учреждения (организации)													
14.2.	Беседа по телефону со специалистами													
14.3.	Другие формы взаимодействия													
15.	Взаимодействие с негосударственными организациями													
15.1.	Посещение с членами семьи учреждения (организации)													
15.2.	Беседа по телефону со специалистами													
15.3.	Другие формы взаимодействия													

Таблица 3.

Форма бланка отчета специалиста по социальной работе об оказании социальных услуг семье.

Таблица 3 Отчет специалиста по социальной работе \_\_\_\_\_ в 200\_\_ г. об оказании социальных услуг семье \_\_\_\_\_

Оказанные услуги	Отметка о результатах оказания услуг												Кол-во оказанных
	месяцы												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>1. Социально-экономические услуги (всего)</b>													
1.1. Содействие в оформлении социально-экономической помощи в денежном выражении													
1.2. Содействие в решении вопросов занятости взрослых членов семьи (трудоустройства, поиске временной или постоянной работы, переподготовке)													
1.3. Содействие в оформлении пособий, компенсационных выплат													
1.4. Содействие в оформлении пенсий, взыскании алиментов и т.д.													
1.5. Содействие в оформлении льгот													
1.6. Содействие в получении социально-экономической помощи в натуральном выражении (продукты, промтовары)													
1.7. Другие виды социально-экономических услуг													
<b>2. Социально-медицинские услуги (всего)</b>													
2.1. Содействие в предоставлении услуг оздоровления													
2.2. Содействие в направлении на санаторно-курортное лечение													
2.3. Индивидуальная работа с несовершеннолетними, связанная с предупреждением появления вредных привычек													
2.4. Индивидуальная работа с несовершеннолетними, связанная с избавлением от вредных привычек													
2.5. Консультирование членов семьи по вопросам вредных привычек													
2.6. Другие виды социально-медицинских услуг													
<b>3. Социально-психологические услуги (всего)</b>													
3.1. Психологическое консультирование													
3.2. Психологическая диагностика и обследование личности													
3.3. Психологическая коррекция													
3.4. Социально-психологический патронаж													
3.5. Участие членов семьи в психологических тренингах													
3.6. Участие членов семьи в занятиях групп взаимоподдержки													
3.7. Участие членов семьи в клубе общения													
3.8. Другие виды социально-психологических услуг													
<b>4. Социально-педагогические услуги (всего)</b>													
4.1. Социально-педагогическое консультирование													
4.2. Социально-педагогическая диагностика и обследование личности													
4.3. Педагогическая коррекция													

Таблица 3.

Форма бланка отчета специалиста по социальной работе об оказании социальных услуг семье.

Таблица 3 Отчет специалиста по социальной работе \_\_\_\_\_ в 200\_\_ г. об оказании социальных услуг семье \_\_\_\_\_

Оказанные услуги	Отметка о результатах оказания услуг												Кол-во оказанных
	месяцы												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
4.4. Организация профессиональной ориентации													
4.5. Содействие в получении профессионального обучения													
4.6. Содействие в получении среднего образования													
4.7. Содействие в организации дополнительной занятости несовершеннолетнего во внеучебное время													
4.8. Содействие в устройстве в дополнительное образовательное учреждение													
4.9. Участие членов семьи в работе семейных клубов													
4.10. Участие членов семьи в мероприятиях (анимационные услуги)													
4.11. Участие членов семьи в социально-педагогической групповой работе													
4.12. Содействие в трудоустройстве несовершеннолетних (поиске временной или постоянной работы)													
4.13. Другие виды социально-педагогических услуг													
<b>5. Социально-правовые услуги (всего)</b>													
5.1. Помощь в оформлении документов, имеющих юридическое значение (медицинский полис, паспорт, гражданство, свидетельство о рождении и смерти и т.д.)													
5.2. Содействие в получении правовой помощи по защите прав несовершеннолетних													
5.3. Содействие в устройстве несовершеннолетних под опеку, приемную семью, усып-е													
5.4. Содействие в оформлении регистрации по месту жительства													
5.5. Оформление представления на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, в Комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав, на лишение родительских прав													
5.6. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание													
5.7. Другие виды социально-правовых услуг													
<b>6. Социально-бытовые услуги (всего)</b>													
6.1. Содействие в направлении в стационарные учреждения, учреждения социального обслуживания на временное пребывание													
6.2. Сопровождение членов семьи вне дома													
6.3. Оказывает помощь в уходе за детьми													
6.4. Другие виды социально-бытовых услуг													
<b>ИТОГО оказано услуг</b>													



## Использованная литература

- Лекция «Мониторинг и оценка в управлении муниципальным социально-экономическим развитием» *Ветров Г.Ю. Институт экономики города*
- Проблемы развития системы социального обслуживания семьи и детей в Республике Карелия О.А. Соколова, Директор Республиканского центра социальной помощи семьям и детям
- Управление социальной сферой под ред. В.Э. Гордина, СПб: Издательство СПбГУЭФ, 1998
- Менеджмент социальной работы, под редакцией Е.И. Комарова, А.И. Войтенко, Москва, Владос, 2001
- Мониторинг региональных образовательных систем и эффективности реализации социальных проектов, под общей реакцией А.Н. Майорова, Москва, Полиграф сервис, 1999
- А.Кочубей, Н. Умарова Визит в семью или практика работы с семьями, Псков, 2002
- В.Ю. Огвоздин Управление качеством. Основы теории и практики, Москва, «Дело и Сервис», 2002
- Основы социальной работы, под редакцией П.Д. Павленок, Москва, ИНФРА –М, 2001
- Теория социальной работы, под редакцией Е.И. Холостовой, Москва, Юрист, 1998
- К. Вудс Эбнер, Р. Дюкарев, Кармен А. Фокс, Оливия Холмз Социальный маркетинг для некоммерческих организаций, Москва, 1998
- Л.И. Фалюшина Управление качеством образовательного процесса в дошкольном образовательном учреждении, Москва, Аркти, 2003
- Сборник материалов международной практической конференции «Дети должны жить в семье», Санкт-Петербург, 2005 Л.А. Соболева, Опыт Пермской области в создании региональной модели профилактики социального сиротства, с.69

### ОЦЕНКА СООТВЕТСВИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННЫМ СТАНДАРТАМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ (в соответствии с ГОСТ Р 52142-2003 п.4.1.6.1)

*Замалдинова Гания Равильевна*, исполнительный директор БФ «Корчаковский центр»  
*Трифорова Наталья Викторовна*, руководитель отдела по работе с семьями БФ «Корчаковский центр»

При участии:

*Барабихина Вероника Альбертовна*, заведующая отделом психолого-педагогической помощи ГУ «РЦ «Семья»

*Истомина Мария Владимировна*, социальный педагог БФ «Корчаковский центр»

*Холмогорова Наталья Леопольдовна*, координатор проекта «Новые предложения в социально-образовательных проектах в СПб и Лен, области» БФ «Корчаковский центр» и специалистов Корчаковского центра, работающих с семьями

**Цель разработки:** Создать и внедрить схему оценки соответствия качества социальных услуг, оказываемых НГО, государственным стандартам социального обслуживания населения, через документально оформленную и апробированную систему контроля за деятельностью конкретного подразделения и сотрудников в соответствии с ГОСТ Р 52142-2003 п.4.1.6.1

#### Основания:

- \*Федеральный закон о минимальных государственных социальных стандартах
- \*ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг»
- \*ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»

#### Задачи:

- проанализировать нормативно-правовые документы
- сформулировать перечень критериев соответствия предлагаемых услуг стандартам и нормативам
- разработать внутреннюю систему контроля за деятельностью сотрудников, оказывающих социальные услуги
- разработать систему внутреннего организационного мониторинга для оценки соответствия социальных услуг государственным стандартам
- распространить модель

#### Актуальность:

Согласно национальному стандарту РФ ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» социальные услуги направлены на всестороннюю поддержку граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, а также на формирование позитивных интересов, в т.ч. в сфере досуга, организацию их досуга, оказание содействия в семейном воспитании детей. На сегодняшний день существует много учреждений, оказывающих социальные услуги семьям. Эти учреждения имеют разный юридический статус, различаются организационно-правовой формой и формой собственности. Все они могут оказывать социальные услуги населению. Потому и является актуальным вопрос о соответствии ГОСТам качество оказываемых социальных услуг населению.

Опираясь на основные документы, определяющие качество социальных услуг (см. «Основания»), мы предприняли попытку разработать критерии, по которым можно оценить услуги, оказываемые семьям, с точки зрения их соответствия ГОСТу, принятому в РФ. А