

Вопрос 2. Системы социальных служб

1. Структура, функции и принципы системы социальных служб

На сегодняшний день социальное обслуживание населения осуществляется через систему социальных служб. **Система социальных служб, включает в себя государственную, муниципальную и негосударственную службы.**

1) К государственной социальной службе относятся учреждения и предприятия социального обслуживания, органы исполнительной власти Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит организация и осуществление социального обслуживания.

2) К муниципальной социальной службе относятся учреждения и предприятия социального обслуживания, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит организация и осуществление социального обслуживания.

3) К негосударственной социальной службе относятся учреждения и предприятия социального обслуживания, создаваемые благотворительными, общественными, религиозными и другими негосударственными организациями частными лицами.

Понятие "социальная служба" относится к основным понятиям в социальном обслуживании населения.

Социальная служба определяется как система государственных и негосударственных структур, осуществляющих социальную работу и имеющих в своем составе специальные учреждения для оказания социальных услуг и органы управления ими.

Социальная служба организует свою деятельность по двум направлениям: социальная защита и социальная помощь. **Реализация этой деятельности основывается на следующих подходах:**

- помощь должна носить реинтегрирующий характер;
- при оказании помощи осуществляют индивидуальный подход к запросу клиента;
- социальная помощь оказывается на основе принципа субсидарности;
- получатель помощи должен проявлять деятельностную активность;
- механизмы социальной помощи "включаются" тогда, когда исчерпаны иные способы поддержки (психологические, моральные, договорные, законодательные).

Помощь - это определенная система мер, реализация которых имеет целью принести кому-либо облегчение в чем-то, а поддержка означает деятельность по оказанию этой помощи.

В контексте данных подходов клиент, попавший в трудную жизненную ситуацию, может получить следующую поддержку на основе его запросов.



Система помощи клиенту в системе социального обслуживания

Государственные социальные службы ориентированы главным образом на обеспечение нуждающихся лиц различного рода услугами. Этим определяется совокупность и содержание их **функций**, среди которых, согласно Концепции развития социального обслуживания населения Российской Федерации (13 г.), выделяются следующие:

- функция социальной помощи -выявление и учет семей и отдельных лиц, наиболее нуждающихся в социальной поддержке, оказание материальной помощи и предоставление нуждающимся временного жилья и т.п.; профилактика бедности (создание семьям условий для самостоятельного обеспечения своего благополучия, семейного предпринимательства); надомные услуги нуждающимся в постороннем уходе; содействие развитию нетрадиционных форм дошкольного, школьного и внешкольного воспитания; организация временного вынужденного пребывания ребенка вне родительской семьи, его дальнейшее устройство в детское учреждение, под опеку (попечительство), усыновление;
- функция консультирования -консультирование специалистов, участие в подготовке молодежи к выбору профессии, подготовка юношей и девушек к браку и сознательному родительству, родительский медико-психологический всеобуч;
- функция социальной коррекции и реабилитации -социальная медико-психологическая реабилитация несовершеннолетних с отклоняющимся поведением, безнадзорных детей и подростков, детей, оставшихся без попечения родителей; медико-

социальная реабилитация и реабилитация детей и подростков с ограниченными возможностями и семей, их воспитывающих;

- функция информирования населения, изучения и прогнозирования социальных нужд -предоставление клиенту информации, необходимой для разрешения сложной жизненной ситуации; распространение среди населения медико-психологических, педагогических и иных знаний; изучение потребностей клиентов и социальных проблем, порождающих кризисные ситуации в регионе, разработка и реализация конкретных мер, направленных на их устранение;

- функция помощи в преодолении последствий стихийных бедствий и социальных конфликтов -участие в разработке чрезвычайных программ, формирование в рамках спасательных служб бригад социальных работников и т.п.

- Основные направления социального обслуживания населения определены Федеральным Законом "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации" (15 г.). К ним относятся:

- предоставление материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в виде денежных средств, продуктов питания и т.д., а также специальных транспортных средств, технических средств реабилитации инвалидов и лиц, нуждающихся в постороннем уходе;

- социальное обслуживание на дому, которое осуществляется путем предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании;

- социальное обслуживание в стационарных учреждениях, осуществляемое путем предоставления социальных услуг гражданам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в постоянном постороннем уходе, и обеспечивающее создание соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера, питание, уход, а также организацию посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга;

- предоставление временного приюта в специализированных учреждениях социального обслуживания детям-сиротам, безнадзорным несовершеннолетним детям, гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, гражданам без определенного места жительства, пострадавшим от психического или физического насилия и другим клиентам социальной службы, нуждающимся в предоставлении временного приюта - организация дневного пребывания в учреждениях социального обслуживания с предоставлением социально-бытового, социально-медицинского и иного обслуживания сохранившим способность к самообслуживанию и активному передвижению гражданам преклонного возраста и инвалидам, а также другим лицам, в том числе несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации;

- консультативная помощь по вопросам социально-бытового и социально-медицинского обеспечения жизнедеятельности, психолого-педагогической помощи, социально-правовой защиты;

- реабилитационные услуги лицам с ограниченными возможностями, несовершеннолетним правонарушителям, другим гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию и нуждающимся в профессиональной, психологической, социальной реабилитации. <1>

<1> Статья: Система социальных служб (URL: http://geolike.ru/page/gl_7162.htm). 2017.

Основным государственным органом в области социальной защиты населения в РФ и автономных республик является Министерство труда и социального развития. Исполнительными органами управления СР на региональном уровне, органов социальной защиты краев. являются, такие учреждения, как:

- центр, обеспечивающий оказание социально-экономической, медико-социальной, правовой помощи населению;
- центр, осуществляющий социальную реабилитацию несовершеннолетних;
- центр помощи детям, оставшимся без родителей. <1>

<1> Голина Е. А. Статья: Структура и функции системы социальных служб на федеральном, региональном и муниципальном уровне. М., 2017.

Признаки социальной службы:

1. правовой статус, типовые положения, регламенты.
2. организационное построение учреждений соц. защиты, помощи, которое может быть типовым или оригинальным (орг. структура).
3. практическое выполнение определенных функций соц. защиты, поддержки.

Важнейшими институциональными признаками СС являются:

- 1) Правовой статус или правовое закрепление деятельности учреждений соц. защиты с помощью типовых и оригинальных положений, регламентов.
- 2) Организационное построение учреждений соц. защиты, которое м. б. типовым или оригинальным, в котором отражается специфика условий.
- 3) Практическое выполнение определено функций СЗ, помощи, поддержки, исходя из правового статуса и организационной структуры.

Государственные СС концентрируют свое внимание на таких категориях как семья, престарелые, одинокие, пенсионеры, дети и инвалиды. Типичной государственной территориальной службой является центр социального обслуживания, структура и масштаб деятельности которого зависят от контингента обслуживаемых. Обычно такой центр вкл. отделения соц. помощи на дому, отделения дневного пребывания для престарелых, пенсионеров и инвалидов, отделение срочной соц. помощи.

Наряду с государственными социальными службами, входящими в систему Министерства труда и социального развития РФ имеются и другие – ведомственной и межведомственной подчиненности, а также смешанные – государственные. и коммерческие. Относительно недавно появились и коммерческие СС, главным образом психологического профиля, действующие на основе законов РФ «О предприятиях и предпринимательской деятельности».

План работы социальной службы – это обязательный для исполнения адресный документ, который предусматривает комплекс мероприятий, увязанных по ресурсам, исполнителям и срокам выполнения работ, относящихся к сфере социального обслуживания. План работ может быть комплексным или целевым, по отдельным проблемам, в зависимости от сроков исполнения – перспективным и текущим. Особенностью плана работы социальной службы является то, что границы его действия совпадают с границами административно-территориального деления и орган управления является организационным звеном в структуре местной администрации. Разработка плана начинается с составления соц. паспорта района и т. д. На основании социального паспорта формируются основные направления

долгосрочного развития СС. Затем разрабатываются цели, задачи, структура перспективного, текущего планов службы и ее подразделений, производится предварительная оценка ресурсных затрат, определяются программные мероприятия, исполнители.

Примерная структура перспективного плана работы социальной службы на год:

- 1) Организационная работа.
- 2) Основные виды соц. обслуживания.
- 3) Ресурсное обеспечение соц. обслуживания.
- 4) Контроль за деятельностью по соц. обслуживанию.

Общепрофильные и специализированные учреждения социального обслуживания становятся важнейшим элементом организационно-экономического механизма социальной поддержки наиболее уязвимых категорий граждан в системе соц. защиты населения. <1>

<1> Статья: Социальные службы, их виды, структура и содержание деятельности (URL: <http://ifreestore.net/5732/59/>).

2. Межведомственные взаимодействия

Межведомственное взаимодействие осуществляется на основе регламента межведомственного взаимодействия, утверждаемого высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а разработка самого регламента делегируется регионам.

Модель межведомственного взаимодействия обеспечивает реализацию функций:

- а) выявление субъектов получения социальных услуг и определение потребности в социальных услугах;
- б) постановка цели и разработка индивидуального плана предоставления социальных услуг (далее - индивидуальный план);
- в) выполнение мероприятий индивидуального плана;
- г) координация и контроль межведомственного взаимодействия, оценка результатов оказания социальных услуг;
- д) выявление факторов (проблем), препятствующих эффективному межведомственному взаимодействию;
- е) формирование и поддержание в актуальном состоянии нормативной правовой и методической базы по формированию региональной системы;
- ж) проведение оценки региональной системы.

Ключевым инструментом межведомственного взаимодействия являются договорные отношений между различными организациями. В частности, **в договоре о сетевой форме реализации социальных услуг необходимо указывать:**

- 1) вид, уровень, цель и (или) направленность программы;
- 2) правила приема на социальные услуги, порядок организации всех процессов;
- 3) условия и порядок осуществления социальных услуг, реализуемых посредством сетевой формы, в том числе распределение обязанностей между организациями, характер и объем ресурсов, используемых каждой организацией;
- 4) выдаваемые документы, а также наименование организаций, которые их выдают;
- 5) срок действия договора, порядок его изменения и прекращения и т.д.

В процессе взаимодействия используется следующий комплекс организационно-правовых и нормативно-правовых документов:

- договор с учредителем, государственное или муниципальное задание – определяют статус, ответственность участников;
- соглашения (договоры) о сотрудничестве – позволяют закрепить гражданско-правовые отношения участников взаимодействия и регулировать вопросы: проведения совместных мероприятий, использование собственности и денежных средств, распределение кадровых ресурсов, полномочий и ответственности, организационные схемы и процедуры управления совместной деятельностью и отчетности ее результатов;
- договоры возмездного оказания услуг, трудовые договоры, договоры гражданско-правового характера – определяют правила отношений участников сети;
- планы, проекты, программы – определяют содержание деятельности в рамках сетевого взаимодействия;
- локальные нормативные акты, включая должностные инструкции.



Схема межведомственных взаимодействий

Виды межведомственного взаимодействия можно классифицировать:

- по сферам взаимодействия;
- по направлению взаимодействия (вертикальное, горизонтальное, диагональное);
- по количеству участвующих (двустороннее, многостороннее);
- по степени участия ведомств (активное, пассивное);
- по характеру связей (неформальное, формальное);
- по регулярности (регулярное, разовое);
- по срокам (краткосрочное, среднесрочное, долгосрочное);
- в зависимости от объекта (межотраслевое, межфункциональное, информационное, проектное).

Особый акцент в рамках системы социальной помощи необходимо уделить следующим видам межведомственного взаимодействия (в рамках управленческих функций):

- планирование мероприятий по реализации системы и ее развитию в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективе;
- организация деятельности по обеспечению функционирования и развития системы;
- обеспечение системы необходимыми ресурсами;
- координация деятельности, обеспечивающей функционирование и развитие системы;
- обеспечение и реализация коммуникационного и информационного взаимодействия между всеми участниками отношений;
- мотивация эффективной и результативной деятельности всех субъектов межведомственного взаимодействия по реализации услуг;
- разрешение конфликтных ситуаций и реализация превентивных мер по снижению количества конфликтов в сфере предоставления услуг;
- контролирование всех процессов межведомственного взаимодействия и обеспечение результативной и эффективной помощи.

Принципы межведомственного взаимодействия – это исходные основополагающие требования, которыми руководствуются субъекты при организации совместного решения социальных проблем в сфере оказания социальных услуг.

Содержание и направленность принципов межведомственного взаимодействия при решении проблем формирования системы социальной помощи определяется рядом факторов:

- стратегические цели государства, общества в целом;
- законодательная регламентация;
- научная обоснованность;
- цели и характер совместной работы;
- ведомственные интересы: специфика и важность их реализации посредством взаимодействия; субъективный фактор;
- наличие ресурсной базы;
- территориальные особенности: развитость социальной инфраструктуры, географическое положение, политика органов местного самоуправления в социальной сфере, национальный состав;
- отношение к взаимодействию учреждений со стороны вышестоящих структур; — специфика решаемых проблем. <1>

<1> Шапошников В. А., Зубкова Т. И. Модель межведомственного взаимодействия при оказании услуг ранней помощи. Екатеринбург, 2017.