



Анализ взаимодействия социальных служб с отделами по предоставлению социальных услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья, пожилым гражданам и по защите семьи и детей

**Проект «Определение потребности пожилых граждан в
социальных услугах на местном уровне и выявление
проблем социального обслуживания на дому»**

Группа экспертов: Суйуналиева Б.Ш. – кандидат экономических наук, эксперт по социальным вопросам; Тургунбаева М.Э.- главный специалист управления по развитию социальных услуг пожилым гражданам МТСП; Джумабекова М.М. – эксперт по кадровым вопросам

**Исполнитель: Общественный фонд «Фонд развития
социальных услуг**

СОДЕРЖАНИЕ ОТЧЕТА

Глоссарий

Введение

1. Особенности условий труда управлении социального развития пилотных территориальных органов Министерства труда и социального развития
2. Выводы
3. Результаты проведенного опроса сотрудников управлений социального развития
4. Выводы
5. Картирование социальных работников Токмокского городского управления социального развития Чуйской области
6. Картирование социальных работников Московского районного управления социального развития Чуйской области
7. Картирование социальных работников Джалал-Абадского городского управления социального развития Джалал-Абадской области
8. Картирование социальных работников Аксыйского районного управления социального развития Джалал-Абадской области
9. Выводы
10. Предложения и рекомендации

ГЛОССАРИЙ:

КР – Кыргызская Республика

ЖК КР – Жогорку Кенеш Кыргызской Республики

ПКР – Правительство Кыргызской Республики

ППКР – постановления Правительства Кыргызской Республики

МТСР КР – Министерство труда и социального развития Кыргызской Республики

УСР – управление социального развития

ГУСР – городское управление социального развития

РУСР – районное управление социального развития

РГА – районная государственная администрация

МГА – местная государственная администрация

ТЖС - трудная жизненная ситуация

ОМСУ – органы местного самоуправления

ЦСМ – центр семейной медицины

ГСВ – группа семейных врачей

Соцработник – социальный работник управления социального развития

ЛОВЗ – лица с ограниченными возможностями здоровья

ПГ – пожилые граждане

ОПСД – отдел поддержки семьи и детей

ОЗСД – отдел по защите семьи и детей

ДСО – Департамент социального обеспечения

МСЭК – медико-социальная экспертная комиссия

ЛОМЖ – лица без определенного места жительства

МТУ- муниципальные территориальные управления

ОФ «ФРСУ» - Общественный фонд «Фонд развития социальных услуг»

ЕПМС – ежемесячные пособия малообеспеченным семьям

ЕСП – ежемесячные социальные пособия

ОЛОВЗиП – Отдел по предоставлению социальных услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья, пожилым гражданам

Служба СР – служба социальных работников

ЖБУ- жилищно-бытовые условия

КДД – комиссия по делам детей

ОНГСГ – отдел назначения государственных социальных гарантий

ОВГСГ - отдел выплат государственных социальных гарантий

Министерство – Министерство труда и социального развития

ВВЕДЕНИЕ

Человек, выбравший профессию социального работника, должен быть осведомлен в нравственных, социальных и гуманитарных вопросах. Этим работникам необходимо знать такие предметы, как социология, психология, экономика, медицина, психотерапия, этика. От образования зависит род деятельности социального работника. Для работы с детьми требуется наличие педагогического образования. Диплом юриста потребуется лицам, которые занимаются правовыми вопросами. Для консультирования людей по телефонам доверия необходимо иметь образование психолога. Диплом медицинского работника потребуется тем работникам, которые специализируются по уходу за одинокими и ЛОВЗ.

Теоретический социальный работник - это специалист, занимающийся организацией оказания бытовой, материальной, моральной и правовой помощи незащищенным слоям населения: людям с инвалидностью, одиноким и престарелым людям, детям-сиротам, детям остающимся без попечения родителей, лицам без определенного места жительства и др.

Теоретически к основным обязанностям социального работника относятся: выявление семей, лиц, групп населения, нуждающихся в социальной помощи и услугах; оказание помощи по охране их нравственного, психического и физического здоровья; предоставление консультативной и специализированной помощи клиентам и многое другое.

К профессионально важным качествам социального работника относятся:

- умение быстро принимать решения;
- организаторские способности;
- компетентность в социально-правовых и психолого-педагогических вопросах, в области экономики, социологии, занятости населения, этики, нравственно-гуманитарных знаний.

Социальный работник должен уметь:

- оказывать социальную помощь людям, нуждающимся в ней;
- активизировать потенциал собственных сил и возможностей человека, семьи, оказавшихся в сложной жизненной ситуации;
- сохранять психологическую устойчивость в различных ситуациях;
- строить взаимоотношения и общение с людьми в конкретной ситуации с учетом их возраста, пола, религиозной принадлежности, социального статуса, психологических и физических особенностей, состояния;
- проводить работу по предупреждению возникновения факторов, угрожающих жизнедеятельности личности;

Проведенный анализ взаимодействия социальных служб с отделом или сектором по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым гражданам и отделом по поддержке семьи и детей входит в исследование проекта «Определение потребности пожилых граждан в социальных услугах и установление эффективности социального обслуживания на дому», выполнено Общественным фондом «Фонд развития социальных услуг» при технической поддержке международной неправительственной организации «HelpAge International» в Кыргызской Республике. Анализ проведен по заказу и в партнерстве с Министерством труда и социального развития Кыргызской Республики.

Согласно распоряжения Министерства труда и социального развития за № 147 от 16 сентября 2016 года определены: четыре пилотные управления социального развития - это Московский район и г. Токмок Чуйской области, Аксыйский район и г. Джалал-Абад Джалал-Абадской области; ответственные подразделения - это управление по развитию социальных услуг ЛОВЗ и ПГ центрального аппарата указанного министерства и Департамент социального обеспечения.

Состав экспертной группы: Суйуналиева Бурулсун Шаршеновна – кандидат экономических наук, руководитель ОФ «ФРСУ»; Тургунбаева Мира Эсеновна – главный специалист управления по развитию социальных услуг ЛОВЗ и ПГ МТСП КР; Джумабекова Минара Майрамбековна – эксперт по кадровым вопросам.

Причиной исследования проблем взаимодействия социальных работников с отделом по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым гражданам и ОЗСД явилось то что, начиная с 2011 года функции защиты прав детей переданы в Министерство труда и социального развития, при этом не предусмотрена дополнительная финансовая, кадровая и техническая поддержка. Надо отметить, что в целях развития социальных услуг на местном уровне внесены изменения в систему МТСП КР, путем создания управления по развитию социальных услуг ЛОВЗ и пожилым гражданам на уровне центрального аппарата Министерства и отдела по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым на уровне территориальных УСР. Безусловно, предоставление своевременных и качественных социальных услуг нуждающимся слоям населения с учетом их индивидуальной потребности является активной формой социальной защиты. Но для повышения качества предоставляемых услуг лицам с инвалидностью, пожилым людям, семьям и детям в трудной жизненной ситуации имеется колоссальное количество проблем, решение которых требует государственного подхода. Учитывая важность и значимость индивидуального подхода и определения потребности одиноких пожилых людей в социальных услугах данный вопрос включен в План мероприятий Программы развития социальной защиты на 2015-2017 годы, утвержденный постановлением Правительства КР.

Особенности условий труда управления социального развития пилотных территориальных органов Министерства труда и социального развития

Положение об управлении социального развития, структура и штатное расписание территориальных органов Министерства разработаны по типовому проекту и утверждены приказами МТСП КР в начале 2016 года:

- ❖ от 29.01.2016г. №44 Положение о Московском районном управлении социального развития;
- ❖ от 28.01.2016г. №46 Положение о Токмокском городском управлении социального развития;
- ❖ от 26.01.2016г. № 13. Положение о Жалал-Абадском городском управлении социального развития;
- ❖ от 26.01.2016г. №11. Положение об Аксыйском районном управлении социального развития

В целях развития механизмов предоставления социальных услуг населению на местном уровне начиная с 2011 года в структуру городских и районных управлений вносятся изменения. Созданы новые подразделения УСР:

- из структуры МГА и Мэрии городов переданы ОПСД в структуру Министерства;
- создан отдел или сектор по предоставлению социальных услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья и пожилым гражданам;
- преобразована служба социальных работников;
- в штат управлений введена единица консультант администратор.

Количество функций территориальных отделов управлений социального развития МТСП КР

Таблица 1

№	Наименование пилотных РУСР	Цели и задачи ГРУСР (пункт)	Наименование отделов			
			Назначение и выплаты два отдела (пункт)	ЛОВЗ и ПГ (пункт)	ОЗСД (пункт)	Служба социальных работников
1	Московское РУСР	10	12	13	25	
	Штатное расписание		6	2	3	18
2	Токмокское ГУСР	8	13	13	25	
	Штатное расписание		6	4	5	20
3	Жалал-Абадское ГУСР	8	13	13	25	
	Штатное расписание		11	3	5	32

4	Аксыйское РУСР	10	13	13	25	
	Штатное расписание		21	3	3	23

Рассмотрев Положение о деятельности пилотных УСР следует, что функции отделом по защите семьи и детей составляют около 40 процентов всей деятельности территориальных управлений социального развития, для выполнения поставленных задач перед УСР штатным расписанием предусмотрено от 3 до 5 единиц. Согласно штатного расписания в отделе по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым гражданам предусмотрено и того меньше от 2 до 4 единиц. Практика показала, что, из-за большого объема работы и мизерной заработной платы в указанных двух отделах наблюдается текучесть кадров.

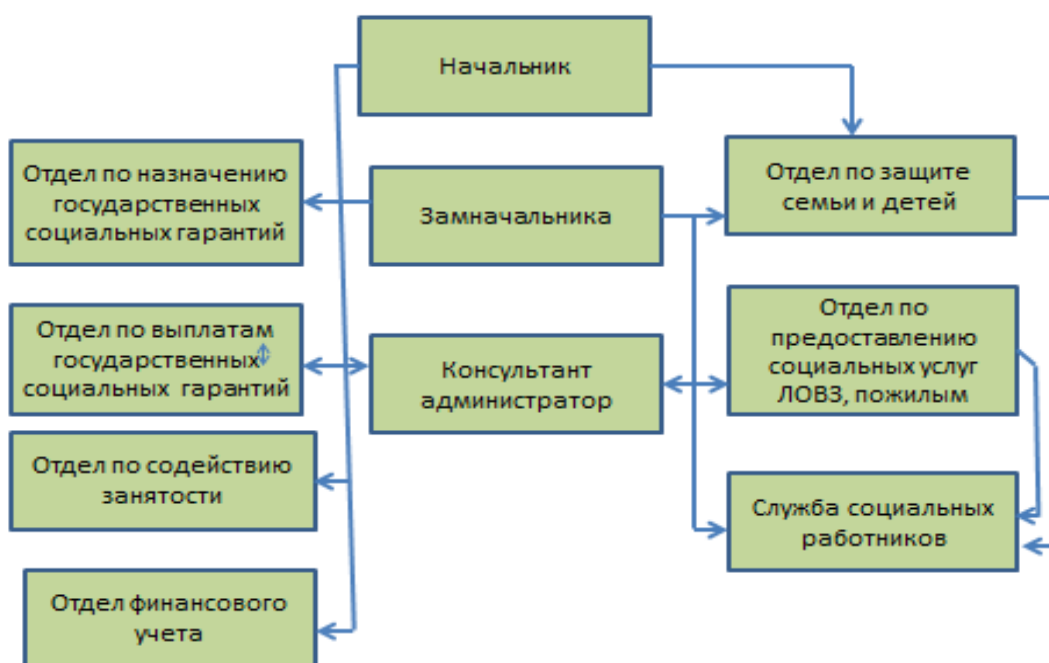


Рис. 1. Структура территориального управления социального развития

Структура территориального управления социального развития (см. Рис. 1) отражает, что МТСР КР уделяет должное внимание развитию предоставления социальных услуг населению. Предоставление социального обслуживания на дому пожилым и людям с инвалидностью является одной из функций службы социальных работников.

Служба социальных работников состоит из числа социальных работников, их количество прямо пропорционально количеству социальных работников по штатному расписанию. В указанной службе нет руководителя или ответственного специалиста, координация деятельности службы СР разделена между двумя отелами ОЛОВЗиП и ОЗСД, как дополнительная нагрузка возложена на заведующего отделом или главного специалиста. В пилотных УСР Чуйской области и г. Джалал-Абад соцработники, закрепленные за ОЗСД,

находятся в подчинении завотделом ОЗСД. В Аксыйском районном управлении социального развития социальные работники распределены по айыл окмоту, при этом одновременно оказывают социальное обслуживание на дому одиноким пожилым людям и лицам с инвалидностью, выявляют и сопровождают семей и детей в ТЖС.

Единица консультанта администратора используется по-разному, на усмотрение начальника УСР и четких функциональных обязанностей консультанта администратора получить от территориальных органов МТСП КР не удалось.

Структуры пилотных УСР идентично, но исключением является структура управления г. Токмок.

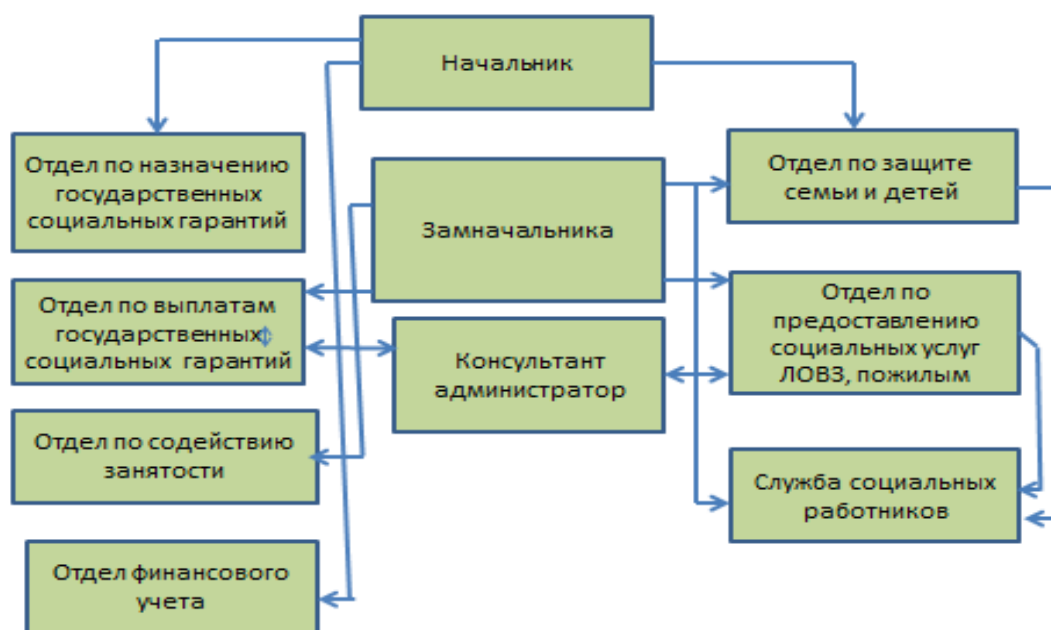


Рис.2. Структура городского управления социального развития г. Токмок

Материально-техническая база территориальных органах МТСП КР оставляет желать лучшего. Не созданы соответствующие условия труда, недостаточно кабинетов, нет денег на проведение ремонта, не достаточно оргтехники, офисная мебель изношенная, не достаточно даже стульев и т.д.

В Аксыйском районе 11 айыл окмоту и один город, население составляет 135335 чел. На социальном обслуживании находятся 291 человек. На одного социального работника в среднем приходится по 12 человек вместе с семьями и детьми в ТЖС. В Аксыйском РУСР в одном маленьком кабинете размещены два отдела: Отдел защиты семьи и детей – 3 специалиста и отдел по предоставлению социальных услуг ПГ и ЛОВЗ – 2 специалиста. Тем самым не созданы условия для сохранения конфиденциальности при работе с семьями и детьми в трудной жизненной ситуации.

Часто, особенно женщины, при виде много людей в кабинете не могут сказать подробно о своих проблемах и уходят. Конечно, мы должны с ними говорить один на один, когда дело касается вопросов усыновления /удочерения, насилия в семье, отношений с мужем/женой или детьми. Увидев наши условия, у посетителей возникает недоверие к нам, управлению в целом.

Из материалов исследования

Наше руководство пытается что-то сделать, но нужны большие деньги на ремонт и реконструкцию

Предложение респондентов: пути решения проблем

В том же кабинете один раз в неделю, согласно графику, приходят социальные работники для получения заданий и сдачи еженедельного отчета о проделанной работе по посещению прикрепленных клиентов, при этом надо учесть, что в управлении работают 23 соцработника. Решение сложившейся ситуации возможно при выделении денежных средств из бюджета МТСП КР на реконструкцию, пристройку дополнительных кабинетов, так как здание Аксыйского РУСР находится на балансе Министерства труда и социального развития. Мониторинг за работой социальных работников проводит заведующий отделом по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым гражданам путем проверки графика посещения клиентов и представленных отчетов, также специалисты ОЛОВЗиП проводят выезды к клиентам. Но на мониторинг социального обслуживания методом выезда по месту проживания клиента не предусмотрены дорожные расходы.

Посещение социальным работником клиента социальной службы осуществляется не менее двух раз в неделю по его индивидуальному графику, который утверждается руководителям территориального подразделения. Проблемой является отсутствие денежных средств на транспортные расходы соцработников, помимо посещения они вынуждены часто звонить клиентам и узнавать о их состоянии и на подобные звонки тратятся не мало единиц мобильных телефонов.

Городское управление социального развития г. Джалал-Абад размешено в здании бывшего детского сада, но в настоящее время мэрия г. Джалад-Абад поднимает вопрос об освобождении данного здания под детский садик. В здании имеется необходимый набор кабинетов, которые оснащены необходимым количеством оргтехники, на балансе управления находится служебная машина для руководителя. Но часть имеющегося инвентаря и офисной мебели подлежит замене и обновлению.

На момент посещения в Джалал-Абадском городском управлении социального развития работают 29 социальных работников, вместо предусмотренных штатным расписанием 32 единиц. Социальные работники оснащены сумкой, специальной формой.

Распределение социальных работников в Джалал-Абадском ГУСР

Таблица 2

№	Наименование отделов	Количество соцработников	Основные функциональные обязанности соцработников
1	ОЛОВЗиП	15	Предоставление социального обслуживания

			одиноким пожилым гражданам и ЛОВЗ
2	ОЗСД	4	Выполняют функции специалистов ОЗД
3	УСР	10	Заполнение социального паспорта

Соцработники одного клиента посещают 3 раза в неделю, согласно графика и по каждому вызову клиента по телефону. При встрече с социальными работниками выяснилось, что ими проводится работа, которая не включена в их функциональные обязанности.

<p>Мы практически делаем все, что захотят клиенты: покупаем продукты, покупаем лекарство, проводим уборку помещения, делаем генеральную уборку, готовим обед, ужин, вызываем врачей, сопровождаем при госпитализации, посещаем в больнице, купаем клиента и стригшем волосы, ногти, моем голову, меняем памперсы, топим печку, рубим дрова, копаем огород, поливаем его и собираем урожай, моем посуду, двор подметаем, проводим ритуальные услуги при смерти клиента (в том числе моем и одеваем покойника, сами готовим гроб при необходимости). Даже убиваем мух при желании клиента</p> <p style="text-align: right;"><i>Материалы исследования</i></p>	<p>Выделить машину для соцработников Предусмотреть денежные расходы на транспортные расходы Выделить деньги на единицы Принимать на работу соцработником мужчин</p> <p style="text-align: right;"><i>Предложения респондентов: пути решения проблем</i></p>
---	--

Эти же социальные работники в зимний период занимаются выявлением бездомных граждан, составляют списки и предоставляют заведующему отделом.

Определением нуждаемости населения в пособиях по малообеспеченности в районах занимаются органы местного самоуправления, при них созданы специальные комиссии по рассмотрению документов и дачи рекомендации на назначение ЕПМС. Несколько иначе обстоит дело в городах, прием и рассмотрение документов, принятие решений о назначении пособий по малообеспеченности возложены на городские управления социального развития. В г. Джалал-Абад обследования жилищно-бытовых условий с выездом по месту проживания заявителя, заполнение социального паспорта производят 10 социальных работников. Они же производят подворовой обход, уточняют проживание получателей соцвыплат, определяют нуждающихся в материальной помощи и составляют списки, выявляют одиноко проживающих пожилых людей и лиц с инвалидностью, семей и детей в трудной жизненной ситуации.

В отделе защиты семьи и детей работают 4 специалиста, дополнительно за отделом закреплены 4 социальных работника, которые имеют высшее образование и более молодые по возрасту. Закрепленные социальные работники выполняют функции специалистов отдела, за исключением участия в судебных процессах. Закрепление соцработников за ОЗСД имеет положительные стороны: параллельно решается вопрос кадровой подготовки государственной службы; повышается потенциал социальных работников и в будущем они

могут участвовать в конкурсах на должность государственных служащих. Но, к сожалению, такое возможно только в тех случаях, штатное расписание это позволяет. Но в других пилотных УСР количество социальных работников крайне недостаточно, о чем свидетельствуют результаты картирования.

Московское районное управление социального развития размещено на первом этаже здания районной администрации. Материально-техническое состояние управления удовлетворительное.

В Московском районном управлении социального развития работают 18 социальных работников, из них 3 закреплены за ОЗСД и 15 человек занимаются предоставлением социального обслуживания на дому одиноким пожилым гражданам и ЛОВЗ. На социальном обслуживании у 18 соцработников РУСР находятся 248 граждан: 153- одинокие пожилые, 46- супружеские пары и 49 лица с ограниченными возможностями здоровья, также в районе на учете состоят 144 семей и детей в трудной жизненной ситуации. В районе действуют «Тимуровские команды», школьники помогают пожилым гражданам убирать урожай, палисадники, сухостой, носят воду и т.д.

В районе 12 айыл окмоту, из них в 6 органах местного самоуправления закреплены социальные работники, но в 6 айыл аймаках нет социальных работников: айыл окмоту Толок, Целинный, Беш-Терек, Притеченка, Александровка и ??????

Взаимодействие РУСР с айыльным аймаком происходит через социальных работников, но в районе в 6 айыл аймаках нет соцработников. При этом руководство РУСР считает, что в этих селах нет необходимости оказывать социальное обслуживание, так как в них нет одиноких нуждающихся пожилых людей. <i>Материалы исследования</i>	Провести дополнительное исследование в 6 айыл окмоту.
--	---

ГУСР г. Токмок расположен на первом этаже здания, находящимся на балансе Министерства образования и науки КР. В Токмокомском городском управлении социального развития работают 20 социальных работников. Для сдачи отчетов соцработники вынуждены приходить в ГУСР по графику. Из них распределены по ОЛОВЗиП и ОЗСД

При беседе сотрудники управления высказали мнение об опасности общения с некоторой категорией посетителей. Те специалисты, которые занимаются приемом посетителей, назначением пособий и компенсаций не защищены от посетителей, имеющих психоневрологическое заболевание. Были случаи, когда больные посетители угрожали специалистам.

В осенние и весенние периоды у наших постоянных клиентов идет обострение болезни, и они обязательно приходят в управление. Кричат, ругаются, не слушают и не понимают	Может надо установить какие-то перегородки. Нам нужен психолог,
---	---

объяснение. Порой специалисты обороняются от их нападений. После таких клиентов на целый день теряем работоспособность. И еще приходят больные с открытой формой туберкулеза, тоже не знаем, как избежать заражения.

Материалы из исследования

чтобы работал с такими посетителями, да и с нами, со специалистами

Предложение респондентов: пути решения проблем

Респонденты участвующие в исследовании выразили недовольствие к размеру заработной платы сотрудников системы МТСП, которая в сравнении с другими министерствами и ведомствами значительно ниже.

Например, сотрудники социального фонда в два раза больше нас получают, а работа и нагрузка у них на много меньше чем у нас. Получается так, что молодые специалисты набирают у нас опыта и потом уходят в другие госорганы или уезжают в Россию.

Материалы из исследования

Надо повысить заработную плату.

Да и условия труда тоже надо улучшить

Предложение респондентов: пути решения проблем

ВЫВОДЫ:

1. В целях решения поставленных задач перед УСР по защите прав семей и детей руководство РГУСР вынуждены распределять социальных работников между ОЛОВЗиП и ОЗСД на свое усмотрение, в зависимости от количества социальных работников, в ущерб нуждающихся одиноких пожилых граждан и ЛОВЗ.

2. На посещение по индивидуальному графику и уточнения состояния клиентов соцработники вынуждены тратить деньги из собственного кармана на транспортные расходы и мобильную связь

3. В 6 айыл окмоту Московского района не закреплены социальные работники, хотя руководство УСР развития считает, что в этих селах нет надобности в соцработниках, учитывая миграционные процессы, отсутствие рабочих мест, утерю традиционных семейных и родственных отношений необходимо провести исследования на предмет нуждаемости в соцобслуживании пожилых и ЛОВЗ в отдаленных селах района.

Графики посещения клиентов колеблются от 2 до 3 раз в неделю

Результаты проведенного опроса сотрудников управлений социального развития

Социальные работники районных управлений социального развития распределены по айыльным аймакам, чаще всего по месту жительства самих соцработников. За каждым из них закреплены одинокие пожилые, супружеские пары и ЛОВЗ 8-12 чел. В городах на социальных работников возложены обязанности заполнения социальных паспортов малообеспеченных семей, для определения нуждаемости в пособиях.

Служба социальных работников - новое подразделение в структуре УСР, но принцип работы, материально-техническая база, уровень квалификации социальных работников остается прежним.

Сведения о качественном составе социальных работников и численность клиентов, принятых на обслуживание по состоянию на 05.11.2016 г.

Таблица 3

№	Наименование учреждений	Численность социальных работников		Численность клиентов, обслуживаемых на дому (гр.6+7+8)	Из них				Численность клиентов на одного соц.работника	Чис. выбывших и умерших клиентов
		По штату	Фактически		Одиночные ПГ	ЛОВЗ	Супружеские пары	ТЖС		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Чуйская область	38	38	311	177	70	40	24	8	7
1	Токмок ГУСР	20	20	69	48	21	0	0	3	1
6	Московское РУСР	18	18	242	129	49	40	24	13	6
	Ж-Абадская обл.	55	55	471	227	117	27	100	18	9
	Жалал-Абад ГУСР	32	29	180	100	44	17	19	6	8
7	Аксыйское РУСР	23	23	291	127	73	10	81	13	1
	Итого	93	93	782	404	187	67	124	26	16

Данные Министерства социального развития

По проведенному картированию соцработники ГУСР г. Токмок по сравнению с другими пилотными управлениями значительно больше выполняют объем работы, но в Таблице 3 наблюдается иная картина. Из сведений Министерства труда и социального развития следует, что численность клиентов на одного соцработника определяется путем элементарного деления количества лиц получающих социальное обслуживание на дому на штатное расписание социальных работников, тем самым не учитывается вес объема проводимой ими работы.

Установление механизмов взаимодействия социальных служб с другими подразделениями управления социального развития производилось в два этапа. Для определения вопросов взаимодействия проводились встречи с руководителями и соответствующими специалистами отделов:

- по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым гражданам;
- защиты прав семей и детей;
- по назначению государственных социальных гарантий;
- по выплате государственных социальных гарантий.

Социальные работники в основном распределены между двумя отделами – это ОЛОВЗиП и ОЗСД, такая схема наблюдается в г. Токмок, Московском районе и г. Джалал-Абад. Несколько иначе обстоит дело в Аксыйком районе, где на уровне управления в ОЗСД дополнительно не закреплены соцработники. Следовательно, из-за отсутствия единого порядка и требований к созданной службе организация деятельности проводится по усмотрению руководителя УСР.

Учитывая, что соцработник непосредственно работает с населением и проживает среди населения, он является до востребованным всеми подразделениями территориальных органов МТСП КР.

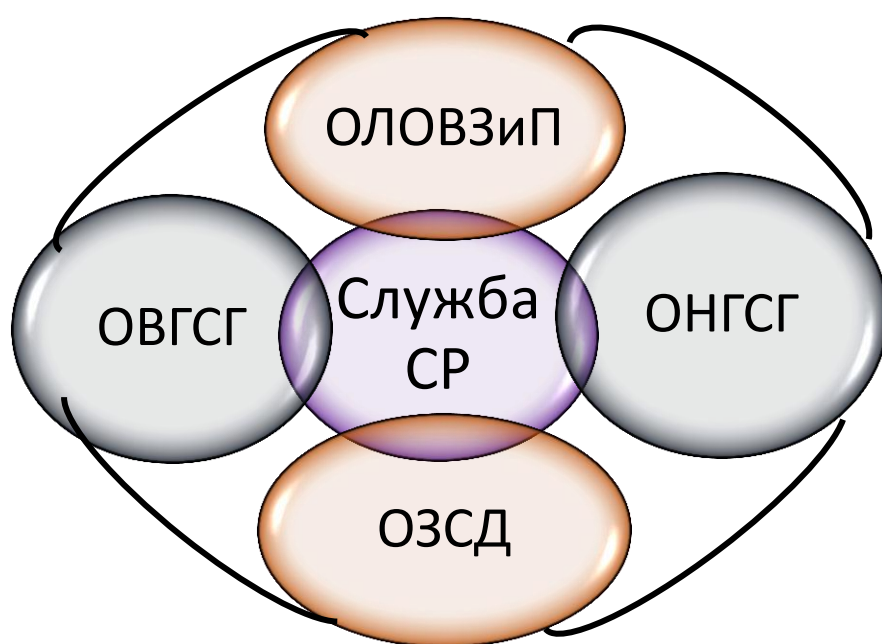


Рис 3. Схема сотрудничества социальной службы

Из рисунка 3 видно, что в основном взаимодействие службы соцработников наблюдается четырьмя отделами УСР.

Во время беседы уточнялись взаимодействие службы социальных работников с другими отделами, а также связь между ОЛОВЗиП, ОЗСД, отделами выплат и назначений пособий. По результатам проведенных бесед следует, что социальные работники, кроме предоставления

социального обслуживания на дому одиноким пожилым гражданам и людям с инвалидностью, дополнительно:

- задействованы в процессе выявления и сопровождения семей и детей в трудной жизненной ситуации;
- с выездом на место проводят обследование жилищных условий проживания семей в ТЖС и составляют Акт ЖБУ;
- заполняют социальный паспорт малообеспеченных семей;
- участвуют в процессе подготовки отчета по социальному паспорту, а в ГУСР г. Токмок социальные работники составляют годовой отчет по соцпаспорту;
- проводят подворовой обход населения и составляют списки нуждающихся людей на оказание им материальной помощи;
- принимают участие в организации и проведении мероприятий по знаменательным датам;
- с выездом по месту проживания получателей социальных выплат уточняют причины неполучения пособий или компенсаций в течении трех и более месяцев;
- участвую в различных рейдах, проводимых как УСР так и ИДН, ОМСУ, МГА;
- привлекаются органами местного самоуправления по мобилизации населения;
- по запросу ОНГСГ способствуют сбору необходимых дополнительных документов, с выездом по месту проживания претендента на получение социальных выплат
- проводят информационно-разъяснительную работу;
- проводят совместную работу с социальными педагогами по детям, не посещающим школу.

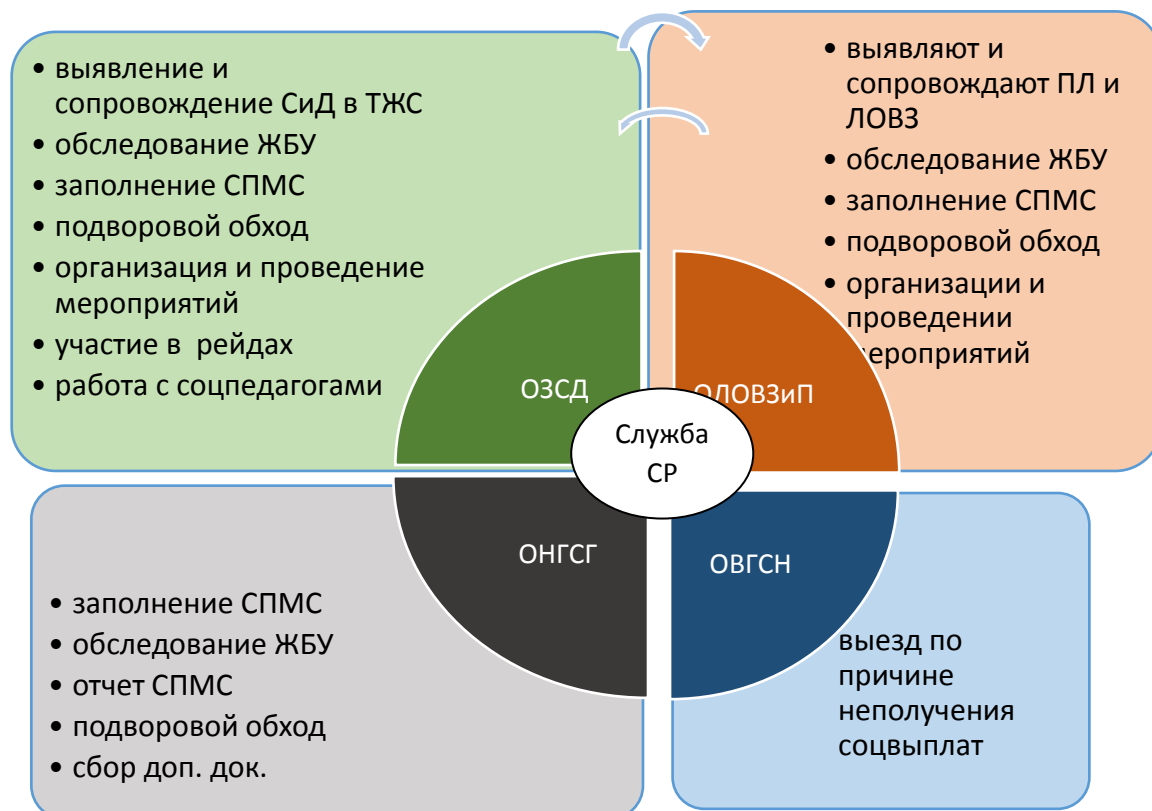


Рис 4. Взаимодействие Службы СР отделами УСР

При изучении деятельности службы социальных работников (см. Рис.4) выявилось, что в большей степени социальные работники задействованы в реализации задач защиты прав семьи и детей.

В целях установления механизма взаимодействия социальных служб с отделом по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым гражданам и отделом по поддержке семьи и детей, также для определения уровня квалификации, профессионализма специалиста и социальных работников УСР разработаны два варианта специальных опросников на русском и кыргызском языках:

- Для сотрудников отдела по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым гражданам;
- Для сотрудников отдела поддержки семьи и детей

Количество сотрудников, принимающих участие в опросе по пилотным УСР

Таблица 4

№	Наименование опросника	Опрошены сотрудников УСР (количество)				Всего
		Московский район	г. Токмок	г. Джалал-Абад	Аксы́йский район	
1	Для сотрудников отдела по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым гражданам;	15 чел	8 чел	21 чел	10 чел	54 чел
2	Для сотрудников отдела поддержки семьи и детей	5 чел	3 чел	4 чел	11 чел	23 чел

В опросе участвовали 77 сотрудников 4-х пилотных управлений социального развития.

Ответы на опросник сотрудников отдела по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым гражданам

Таблица 5

№	Наименование вопроса	Ответы респондентов	Примечания
		Произведен опрос 54 сотрудников УСР: г. Токмок - 8 чел.; Московский район - 15 чел.; г. Джалал-Абад - 21 чел.; Аксы́йский район - 10 чел. Опрос проводился заведующих отделом, главных специалистов, ведущих специалистов, социальных работников по предоставлению социального обслуживания одиноким пожилым гражданам и ЛОВЗ на дому. Стаж работы респондентов в социальной сфере от 9 месяца до 22 лет.	

1	<p>Какими нормативными актами вы пользуетесь в работе по взаимодействию</p>	<p>Кодекс о детях, Закон КР «О правах и гарантиях ЛОВЗ, Закон КР «О государственных пособиях», ППКР «Положение о социальном работнике в КР», ППКР «Типовое положение о социальном обслуживании на дому» ППКР «Комплекс мер по обеспечению прав и улучшению качества жизни лиц с ограниченными возможностями здоровья в КР на 2014-2017 годы, ППКР «О Программе развития социальной защиты населения Кыргызской Республики на 2015-2017 годы», ППКР «Об утверждении Положения о порядке выявления детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации», ППКР «Об утверждении государственных минимальных социальных стандартов социальных услуг, предоставляемых лицам без определенного места жительства в домах ночного пребывания», ППКР «Об утверждении Положения о порядке проведения оценки потребностей населения в социальных услугах на местном уровне».</p>	<p>Не были указаны о ППКР о минимальных социальных стандартах социальных услуг для ССУ и полустационарных учреждениях.</p>
2	<p>Укажите механизм/формы взаимодействия между ОПСД</p>	<p>Совместное выявление и оказание необходимой помощи семьям в ТЖС</p>	
3	<p>Как поставлена ваша работа по взаимодействию с ОПСД</p>	<p>Проводиться совместная работа со школами, в основном при встрече с социальными педагогами, по семьями и детьми попавшихся в ТЖС, по выявлению одиноко проживающих пожилых граждан и ЛОВЗ</p>	
4	<p>Какая работа (мероприятия) проводятся совместно с ОПСД</p>	<p>Совместные рейды по выявлению семей и детей, попавшихся в ТЖС, оказание им помощи</p>	
5	<p>Какие поручения поступают от руководства УСР? (Перечислите)</p>	<p>В основном поручение по работе касающихся ЛОВЗ и ПГ, а также ЛБМЖ, обследовать семью, попавшую в ТЖС,</p>	
6	<p>Какие поручения поступают от других ведомств?</p>	<p>МТСР КР по исполнению приказов ППКР. Запрашивают информацию и дают поручения мэрии, МГА, управы, квартальные комитеты</p>	
7	<p>Какую дополнительную работу выполняете помимо</p>	<p>Участие в проведении знаменательных дат,</p>	<p>4 человека не ответили</p>

функциональных обязанностей?			
8	Перечислите ваших спонсоров, доноров	Организации и предприятия города, ЖАГУ, Тимуровские команды, Славянская, Татарская диаспора, частные предприниматели. Нет донора	
9	Опишите наиболее значимое достижение в области улучшения положения пожилых граждан	Льготы на проезд пожилым людям в городах, срок эксплуатации инвалидных колясок	
10	Существует ли правовая защита пожилых граждан	Закон КР «О пожилых гражданах в КР» от 26.07.2011 № 133; - Программа государственных гарантий, бесплатное лекарственное обеспечение, пенсия, пособие и обслуживание на дому, медицинская и материальная помощь, ежегодно проводится месячник «Внимание и заботу людям пожилого возраста».	5 человека не ответили. По итогам поступивших ответов выявлены, что социальные работники РГУСР (кроме г. Токмок) не понимают термин «правовая защита пожилых граждан».
11	Ваши предложения по улучшению взаимодействия	Для повышения стимула и эффективности работы необходимо повысить заработную плату сотрудников социального развития, для социальных работников выплачивать проездные и телефонные расходы, повысить соц. пособия, пенсии	2 человека не ответили
12	Ваше мнение и предложения по данному опроснику?	Очень хорошо, что проводится изучение нужды, потребности, не только пожилых людей, но и сотрудников, надеемся на хорошие изменения. Предложение: 1. Повысить заработную плату социальных работников; 2. Обеспечение транспортом соцработников или выделять деньги на проезд; 3. Для соцработников организовать семинары, по чаще. 4. Хотелось бы посмотреть работу коллег в других УСР и обмен опытом с выездом в другие регионы 5. Чтобы больше было таких исследований;	3 человека не ответили

Опросник для сотрудников отдела по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым гражданам состоит из 12 вопросов, респондентов 54 чел. По итогам опроса выявлено, что по некоторым вопросам респонденты не дали ответа - не ответили на 4 вопроса 12 респондентов.

На вопрос: «Какими нормативными актами вы пользуетесь в работе по взаимодействию» респонденты включили Минимальные социальные стандарты для лиц без определенного места жительства, это подтверждает проводимую работу отделом по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым гражданам с лицами без определенного места жительства, особенно в зимние месяцы года.

Руководители и специалисты отдела по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым не знают разработанные Министерством труда и социального развития и утвержденные постановлением ПКР стандарты, которые устанавливают объем, условия и порядок предоставления социальных услуг в социальных стационарных учреждениях уполномоченного органа, в полустационарных организациях и учреждениях социального обслуживания лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе детям, пожилым гражданам. В их число входит:

- ППКР от 17 мая 2013 года N 273 «Об утверждении Минимальных социальных стандартов социальных услуг, предоставляемых лицам, находящимся в социальных стационарных учреждениях уполномоченного органа в сфере социального развития»;
- ППКР от 8 июля 2014 года № 381 «Об утверждении государственных минимальных социальных стандартов социальных услуг, предоставляемых лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе детям, в полустационарных организациях и учреждениях социального обслуживания»;
- ППКР от 9 октября 2012 года N 691 «Об утверждении минимальных стандартов по уходу, воспитанию и социализации детей в учреждениях, оказывающих социальные услуги детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации»;
- ППКР от 11 ноября 2014 года № 635 «Об утверждении государственных минимальных социальных стандартов социальных услуг, предоставляемых пожилым гражданам в полустационарных организациях и учреждениях социального обслуживания» и другие.

Не знание перечисленных ППКР свидетельствует о том, что ОЛОВЗиП не уделяет должное внимание работе с некоммерческими организациями по предоставлению социальных услуг уязвимым слоям населения, в том числе ЛОВЗ, пожилым гражданам. На территории г. Джалал-Абад, г. Токмок и с. Беловодское функционируют четыре социальных стационарных учреждений для детей и взрослых людей с психоневрологическими заболеваниями, мониторинг предоставления социальных услуг возложено на территориальные управления социального развития. Также, УСР должны проводить тесное сотрудничество с НПО по предоставлению социальных услуг пожилым гражданам в центрах дневного пребывания.

Надо отметить, что социальные работники ГУСР г. Джалал-Абад проявили огромное желание участвовать в исследовании. Респондентами по указанному опроснику (см. Таблица №5) отметили определенные мнения и предложения:

1. Очень хорошо, что проводится изучение нужды, потребности, не только пожилых людей, но и сотрудников УСР. Надеемся на хорошие изменения.
2. Для качественной работы и усиления взаимодействия предлагается:
 - повысить заработную плату социальных работников;
 - обеспечение транспортом для выезда к клиентам или проводить оплату за проезд;
 - проводить оплату телефонных расходов;
 - для соцработников на регулярной основе проводить обучающие семинары по соответствующим темам;
 - ввести систему обмена опыта с выездом на рабочие места в другие УСР

Ответы на опросник сотрудников отдела по защите прав семьи и детей

Таблица 5.

№	Наименование вопроса	Ответы респондентов	Примечания
<p>Произведен опрос 23 сотрудников по четырем пилотным УСР: г. Токмок - 3 чел., Московский район - 5 чел., г. Джалал-Абад - 4 чел., Аксыйский район -11 чел. Проведен опрос заведующих отделом, главных специалистов, ведущих специалистов и социальный работник отдела по защите семей и детей. Стаж работы респондентов в социальной сфере от 4 месяца до 19 лет.</p>			
1	Какими нормативными актами вы пользуетесь в работе по взаимодействию	Работа ведется на основании Семейного кодекса Кыргызской Республики, Кодекс о детях, Закон КР О правах и гарантиях ЛОВЗ, ППКР «О Программе развития социальной защиты населения КР на 2015-2017 годы», ППКР «Об утверждении Положения о порядке выявления детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации», план работы УСР.	Перечень НПА очень короткий, 1 респондент не ответил
2	Укажите механизм/формы взаимодействия между ЛОВЗ и ПГ?	Разработка совместного плана действий отделов поддержке семьи, детей, ЛОВЗ и пожилых по выявлению семей для предоставления социальных услуг и социального обслуживания. Совместное выявление семьи ЛОВЗ или ПГ, которые нуждаются в помощи и дальнейшее сопровождение данной семьи специалистами ОЛОВЗиП. Совместное проведение мониторинга детей и семей в ТЖС и сопровождение; Проводится тесная работа пожилыми гражданами и ЛОВЗ в ТДЖ.	

3	Как поставлена ваша работа по взаимодействию с ЛОВЗ и ПГ	Регулярное проведение рейдов по выявлению ЛОВЗ, семей в ТЖС, вместе с МСУ, ОПСД, ЛОВЗ. Анкетирование по оценке нуждаемости, рассмотрение на КДД проводится совместно	1 респондент не ответил
4	Какая работа (мероприятия) проводится совместно с ОЛОВЗиП	Составление актов обследования ЖБУ, проведение анкетирования по оценке нуждаемости граждан, анализ нуждаемости граждан, составление единой базы ЛОВЗ и ПГ и ТЖС, подготовка документов на рассмотрение комиссии по социальным вопросам в а/о, для определения степени нуждаемости и социального сопровождения, назначение ЕПМС, совместное проведение мероприятий ко дню защиты детей и пожилых граждан, ЛОВЗ	
5	Какие дополнительные поручения поступают от руководства УСР?	Постоянный контроль и мониторинг за работой с детьми, семьями, ЛОВЗ находящихся в ТЖС. Поручения даются в соответствии с функциональными обязанностями. Контроль проведения беседы с семьями, составления акт обследование ЖБУ и анкета по оценке нуждаемости малообеспеченных семей.	
	Какие поручения поступают от других ведомств	Содействие в получении удостоверяющих документов на семью находящихся в ТЖС. Предоставление: - отчетов- о проделанной работе; - составление статотчетов; - подготовка развернутого плана работы; - проведенного анализа по исполнению социальных услуг; - результатов проведенного анкетирования ЛОВЗ; - подготовленной информации о детях оставшихся без попечения; - информации о несовершеннолетних стоящих на учете в ОПСД; - разъяснительной информации по жестокому обращению над детьми, ЛОВЗ и ПГ; - плана совместной работы ОО «Цефей» по Аксыйскому району	
	Какую дополнительную работу выполняете помимо функциональных обязанностей	Выполнение функциональных обязанностей, подготовка документов для суда; консультация, разъяснительная работа среди населения, рейды, интервью в СМИ	Дополнительные поручения не даются
	Перечислите Ваших спонсоров, доноров	Из местного бюджета мэрии г. Джалал-Абад, Бизнесмены и частные предприниматели г. Кербен	5 человек не ответили
	Опишите наиболее значимое достижение в	Улучшение социального положения семей, находящихся в ТЖС;	1 человек не ответил

	<p>области улучшения поддержки семьи и детей</p>	<ul style="list-style-type: none"> - возврат в биологические семьи детей, находящихся в социальных стационарных учреждениях и интернатных учреждениях в сфере образования; - создание единой базы по семьям и детям находящихся в ТЖС; - составление планов по защите семьи и детей (ПИРС, ИПЗР); - регулярное освещение в СМИ (района) проблемы защиты семей и детей; - оказание помощь в получении документов и определение в ССУ; - круглой сироте Л. Лосевой выделено 1 комната из общежития; - проведение разъяснительных работ в школах 	
	<p>Существует ли правовая защита семьи и детей</p>	<p>Да, система защиты семьи и детей закреплена в Конституции Кыргызской Республики, Семейном Кодексе Кыргызской Республики, Кодексе о детях, Гражданский кодекс Кыргызской Республики, Конвенции о правах детей, Законе о правах и гарантиях ЛОВЗ, защита прав ребенка в судах и в следствии,</p>	
	<p>Ваши предложения по улучшению взаимодействия</p>	<p>Конкретно расписать совместную деятельность по оказанию социальных услуг ЛОВЗ, семьи и детей в ТЖС, расширить взаимодействия с уполномоченным органом, СМИ, ОМСУ, ЦСМ и т.д.</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения семинаров, курсов по повышению квалификации сотрудников; - разработка и реализация совместного плана работы отделов; - стимулировать взаимодействие между социальными педагогами, социальными работниками и между отделов; - предусмотреть дополнительные штатные единицы социальных работников для ОЗСД в целях выявления семей и детей в ТЖС и по защите прав семьи и детей; - предусмотреть транспортные средства для социальных работников по выявлению в ТЖС и по защите семьи и детей; 	
	<p>Ваши Мнения и предложения по данному вопросу</p>	<p>Поблагодарили за внимание к своей работе. МТСР разработать положение для взаимодействия сотрудничества между ОПСД и ЛОВЗ с конкретным механизмом исполнения, обмен опыт</p>	

Результаты опроса сотрудников отдела по защите прав семей и детей, в том числе социальных работников закрепленных за данным отделом, отразили уровень знаний

действующих НПА по социальной защите населения, мнение респондентов о достижениях, проблемах и предложение по улучшению взаимодействия внутри УСР.

Специалисты ОЗСД отметили, что достигнуты значительные улучшения в области поддержки семьи и детей в трудной жизненной ситуации и подчеркнули хорошее взаимодействие с ОДЛВЗиП.

Отчеты, которые готовит ОЗСД, параллельно предоставляются районной государственной администрации и мэрии городов. Также по поручению МГА и ОМСУ управления социального развития готовят дополнительную информацию и отчет в запрашиваемой форме о детей и семьях в ТЖС.

Респондентами не были указаны ППКР об утверждении социальных стандартах социальных услуг для ССУ и полустационарных учреждениях для ЛОВЗ, пожилых, детей. Возможно, сотрудники ОЗСД не применяют в своей работе утвержденные нормы, прописанные в минимальных стандартах, что свидетельствует о не достаточной квалификации респондентов.

ВЫВОДЫ:

1. Социальные работники проявили особый интерес к проводимому исследованию и надеются на системные периодические проведения исследований
2. Социальные работники УСР используется как «скорая помощь». При выявлении семей и детей в ТЖС, лиц без определенного место жительства в первую очередь на место вызывают соцработника, который составляет Акт ЖБУ и сопровождает их.
3. Социальная служба как самостоятельное подразделение управления не существует. Социальные работники в большинстве случаев разделены между двумя отелами ОЛОВЗиП и ОЗПД и находятся в подчинении руководителей этих отделов.
4. Взаимодействие между ОЛОВЗиП и ОЗПД осуществляется участием на рейдах, которые в основном организовывается ИДН, ОМСУ, МГА по мере необходимости.
5. Мониторинг предоставления социального обслуживания на дому государственными служащими УСР проводится от случая к случаю, в силу того, что на мониторинг не предусмотрены денежные средства.
6. Необходимо отметить желание соцработников работать и выполнять поручения, не предусмотренные в функциональных обязанностях, что связано с боязнью потерять работу.
7. Сотрудники УСР нуждаются в повышении квалификации и переквалификации и готовы работать на маленькую заработную плату в связи с отсутствием альтернативы на местном уровне

Обобщённый вариант картирования деятельности социальных работников в г. Токмок.

Таблица 6

№	Функциональные обязанности	Виды деятельности (действий) выполняемых в рамках данной функции	Примерное время необходимое для выполнения каждого вида деятельности (действий) Рабочих часов/дней	Общий объем работы
За каждым социальным работников закреплены в среднем по 10-12 пожилых граждан ЛОВЗ				
1	<p>Социальный работник в ОЛОВЗиП</p> <p>Работа в УСР понедельник, среда, пятница</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ежеквартально составляется отчет о проделанной работе; 2. Ежемесячный отчет 3. Сдача отчета завотделу (дневник, план) 4. Заполнение анкет 5. Получение задания от ведущего специалиста 6. Анализ заполненных соц. паспортов 7. Составление Акта обследования жилищно-бытовых условий 8. Уточнение списка ПГ 9. Заполнение журнала социального работника посещения клиентов на дому и рассмотрение графика посещения клиентов на дому, который утверждается начальником УСР г. Токмок 	<p>1 - 2 часа (3 дня)</p> <p>3 часа</p> <p>20 мин.</p> <p>10 мин.</p> <p>15 мин.</p> <p>30 мин.</p> <p>30 мин.</p> <p>15 мин.</p> <p>30 мин</p>	<p>В квартал 1 раз</p> <p>В месяц 1 раз</p>
		Виды деятельности -9		

2	Работа с Немецкой станцией	1.Формирование ежемесячного списка на получение продуктов питания (сухой поек) на сумму 600 сом 2.Получателям раздается талон на получение продукты питания	30 мин. 1,5 и 2 часа	Один раз в год на 1 го человека
		Виды деятельности – 2		
3	Предоставление социального обслуживания на дому	1.Осуждение наболевших проблем с клиентом Выполнение услуг 2.Помощь в приготовлении пищи 3.Оказание помощи в предоставлении медикаментов, покупка медикаментов, промышленных товаров первой необходимости и доставка на дом 4.Доставка горячих обедов 5. Сдача предметов домашнего обихода в стирку, хим.чистку. ремонт и обратная доставка 6. Выполнение платежей за коммунальные и другие виды услуг (электроэнергия, газ, телефон, холодная вода, мусор) 7. Содействие в заготовке к зиме продуктов, угля и др. 8. Поддержание условий проживания в соответствии с гигиеническими требованиями (уборка, вынос мусора, протирка пыли и др.)	от 30 до 2 часа 20-30 мин. 40 мин. 1 час 1 день 2 часа 40 мин 40 мин	
		Виды деятельности – 8		

4	Работа со всеми пожилыми на участке	<p>1. Выявление малоимущих их семей, ЛОВЗ и занесение в список для нового соц.паспорта</p> <p>2. Составление списка на ежеквартальную соц. стипендий по 360 сом.</p> <p>3. Приглашение граждан на получение пособий через почту (360 с., проезд, день пожилых людей, медикаментов)</p> <p>4. Содействие в проведении перерасчета пенсии или пособия</p>	<p>2- 3дня</p> <p>20-30 мин.</p> <p>1 день</p> <p>2-3 часа</p>	<p>Перед каждым мероприятием</p> <p>На каждого клиента по мере обращения</p>
		Виды деятельности - 4		
5	Взаимодействие и Дополнительные функции	<p>1. Составление актов для УСР (пешком);</p> <p>2. По участку - организация выезда детей ЛОВЗ, в том числе дети с ОВЗ, пожилых граждан и малоимущих семей в г. Бишкек на (кукольный театр, цирк, концерт,</p> <p>3. Работают с участковыми милиционерами;</p> <p>4. Работа с 4х кварталным комитетом;</p> <p>5. Приход в УСР</p> <p>6. Составление Аки ЖБУ по заявлению с выездом по месту проживания заявителя</p> <p>7. Работа с почтовыми отделениями</p> <p>8. Совместная работа с семейными врачами</p>	<p>30 мин.на 1 человека</p> <p>Зависит от расстояния</p> <p>1,5 - 2 часа</p> <p>40 мин.</p> <p>40мин -1 час</p> <p>Иногда 3-4 час</p> <p>1 час</p> <p>30 мин.</p> <p>20-30 мин.</p>	<p>В год</p> <p>День защиты детей,</p> <p>День инвалидов</p> <p>При необходимости</p> <p>При необходимости по вызову УСР</p> <p>заявлений граждан в мэрии</p>

		9. Совместная работа с МСЭК 10 Работа со спонсорами (красный крест, немецкий центр, рука милосердие и мечеть).	10-15 мин. 15-20 мин.	г. Токмок
		11. Списки на получение соц. стипендий 360 сом. 12. Приглашение ЛОВЗ на получение дорожных компенсаций – 200 сом. (через почту) 13. Приглашение ЛОВЗ детей на получение компенсаций на лекарства – 400 сом.	1 час 1 час 1 час .	
		Виды деятельности -13		
7	Обход на дому Семей ТЖС	<i>Мониторинг</i> 1. Исполнение предложений Акта ЖБУ 2. Осмотр сангигсостояния 3. Решение выявленных проблем 4 Содействие в восстановлении документов 5 Составление информации о семье	1 час 40 мин 1-2 дня 1-2 дня 40 мин.	Иногда в течении нескольких месяцев
		Виды деятельности -5		
8	Мероприятия ко Дню ЛОВЗ	1. Формирование списков ЛОВЗ для организации праздника 2. Помощь в организации мероприятия др.гос.структурам (мэрия, айыл окмоту и т.д.) 3.Оповещение, приглашение ПГ, ЛОВЗ через моб. связь 4. Оповещение о предстоящем празднике по домам	15-30 мин. По 2-3 часа в день 40 мин. 1 день	1 раз в год За несколько дней до мероприятий

		5. Помощь ПГ и ЛОВЗ прийти на мероприятие (использ.такси, обществен.транспорт или пешком) 6. Адресная раздача подарков от спонсоров в честь праздника	Целый день 1 день	В день мероприятия
		Виды деятельности -6		
9	Мероприятия ко Дню Пожилых людей	1. Уточнение и формирование списков ко Дню пожилых граждан и предоставление списков для соответствующих структур 2.Оказание помощи в организации мероприятия (приглашение, праздничные обеды, раздача подарков) 3. Оказание помощи спонсорам для раздачи продуктов питания по домам ПГ	15-30 мин 1-2 дня 1 день	1 раз в год до мероприятия
10	Ежемесячные отчеты	1. В конце каждого месяца журнал посещений клиентов проверяется заводделом УСР г. Токмок.	40 мин.	1 раз в мес.
		Виды деятельности -4		
11	Выдача твердого топлива	1.Формирование списков на получение твердого топлива, составляется на учете в Управлении в размере 3500 сом; 2.На приглашение на одного получателя на почту 2.1. по телефону 2.2. на обход домой для оповещения	20 мин. 40 мин. 1 день.	1 раз в год в сезон (зима)
		Виды деятельности -3		

12	Заполнение социального паспорта	<p>1.Посещение на дом вновь обращающихся граждан</p> <p>2. Составляется акт ЖБУ на нуждающихся граждан заполняется соцпаспорт;</p> <p>3. Перерасчет всех соц. паспортов и суммируется и по каждому соц. паспорту составляется акт;</p> <p>4. Ежеквартальный отчет по соц. паспортам сдается в отдел ЛОВЗ и ПГ;</p> <p>5. Годовой отчет по СП</p> <p>5.1. Анализ 110 соцпаспортов ()</p>	<p>1 час</p> <p>30-60 мин</p> <p>30-40 мин.</p> <p>35-40 мин.</p> <p>30 мин. на 1 СП</p> <p>1 -2 недели</p>	<p>На год</p> <p>В конце года производится</p> <p>1 раз в год</p>
		Виды деятельности --б		
13	<p>Социальный работник в ОПСД</p> <p>Выявление семей и детей в ТЖС</p>	<p><i>1.По звонку соседей.</i></p> <p>1.1. выезд комиссии: комиссии СР, ИДН, Вед.спец ОПСД, квартальный, выезд на место</p> <p>1.2. выяснение обстановки в семье</p> <p>1.3 акт изъятия 1-го ребенка</p> <p>1.4. поездка на личном транспорте</p> <p>1.5 оформили девятилетнего ребенка в приют семейного типа «Бейкут»</p> <p>1.6. вернулась домой на своем личном транспорте</p> <p><i>2. Учет в КДД пример</i></p> <p>2.1. посещение ребенка в приюте 2 раза в неделю.</p> <p>2.2. проведение беседы</p> <p>2.3. составлен акт обследования семьи знакомой этой</p>	<p>1 час</p> <p>20 мин</p> <p>30 мин</p> <p>30 мин</p> <p>1.5 часа</p> <p>40 мин.</p> <p>2 часа</p> <p>40 мин.</p> <p>2 часа</p>	<p>Пример</p> <p>истрачен бензин на 200 сом.</p>

		<p>девочки, которая просит разрешение на посещение в приюте</p> <p>2.4. по звонку администрации школы № 3 вызвали на беседу с появившимся отцом для выяснения обстоятельств изъятия ребенка (25.10.2016г.)</p> <p>2.5. пригласили отца в трезвом виде для беседы о дальнейшей судьбе девочки. В течении трех недель отец не является.</p> <p>2.6. Информация о проделанной работе</p>	<p>2 часа.</p> <p>30 мин</p>	<p>2 раза в неделю</p>
		<p><i>3. По звонку квартального</i></p> <p>3.1. выезд комиссии: комиссии СР, ИДН, вед.спец ОПСД, квартальный, выезд на место</p> <p>3.2. знакомство с семьей</p> <p>3.3 акт обследования</p> <p>3.4. акт изъятия 2-х детей</p> <p>3.5 вызвали такси 6 оплата за такси 100 сом зачёт соцработника</p> <p>3. 6 оформили трехлетнего ребенка в инфекционную больницу</p> <p>3.7. второго 4-х месячного ребенка СР отнесла на руках</p> <p>3.8. вернулась домой на такси</p> <p>4. Оформление 3-х летнего ребенка в Дом ребенка</p>	<p>1 час</p> <p>20 мин</p> <p>30 мин</p> <p>30 мин</p> <p>40 мин</p> <p>2 часа</p> <p>1 час 30 мин</p> <p>30 мин</p>	<p>Пример</p>

		<p>4.1 забрали ребенка через день</p> <p>4.2. отвезли в Дом ребенка</p> <p>4.3. на оформление ребенка в Дом ребенка</p> <p>4.4. вернулась на работу в УСР</p> <p>5. Работа со вторым 4- месячным ребенком</p> <p>5.1. посетила главного врача больницы</p> <p>5.2. посетила ребенка в реанимации, беседа с завотделом</p> <p>5.3. возвратилась на работу в УСР (пешком)</p> <p>6. Составление ПИРС совместно с ведущим специалистом ОПСД, составление анкет</p> <p>7. Посещение семьи 2 раза</p> <p>7.1. проведение беседы</p> <p>7.2 проверка исполнений заданий</p> <p>8. Подготовка информации о проделанной работе</p>	<p>1 час</p> <p>1 час</p> <p>1 час</p> <p>10 мин</p> <p>30 мин</p> <p>1 час 15 мин</p> <p>30 мин</p> <p>1 час 30 мин</p> <p>1 час</p> <p>2 часа</p>	<p>2 раза в неделю</p> <p>2 раза в неделю</p>
		Виды деятельности – 31		
14	Работа со школой	<p>Функциональные обязанности по школе сш. № 3</p> <p>1. Составление совместного плана работ с соц. педагогами (два соц. педагога)</p> <p>2. Рейды посещения проблемных семей, дети которых пропуска уроки</p> <p>3. Участие в совете по профилактике правонарушений (ИДН)</p>	<p>2 часа</p> <p>2 часа</p> <p>1.5 часа</p>	<p>на учеб. год</p> <p>2 раза в месяц</p> <p>1 раз в месяц</p>

		4. Участие в рейдах по работающим детям 5. Участие в работе «Форум -театр»	пол дня 1.5 часа	1 раз в месяц. 1 раз в полгода
		Виды деятельности -5		
15	Взаимодействия с другими структурами: ЦТБ, ЗАГС, ИДН, ОВД	1. Взаимодействие с ОВД – участие в допросе несовершеннолетнего ребенка 2. Взаимодействие с ЗАГС – вопросы в получении свидетельства о рождении ребенка для получения пособий 3. Взаимодействие с ИДН – участие в рейдах, выявление семей ТЖС. 4. Взаимодействие с ЦТБ – освидетельствование в пьянстве и о побоях. 5. Взаимодействие с ОВД для получения паспорта (отсутствие паспортов) – прописка приют временного содержания. Виды деятельности -5	2 часа 1 час. 4 часа 1 час 1 час	по ситуации
16	Работа с Социальным паспортом	1. Заполнение соц.паспорта вновь обращающихся семей 2. Акт обследования ЖБУ 3 Трата времени на дорогу 4. В конце года обновление соц.паспорта, перерасчет 5. При составлении списка на получение соц.стипендии	1 час 30 мин. 30 мин 1 час на одну семью 1 час 2 часа	Закреплены 103 семей 2 раза в год 20 семей в год 1 раз в год 4 раза в год

	6. При составлении списка на получение продуктов питания на немецкую станцию	20 мин	1 раз в месяц
	6.1. выдача талона получателю	30 мин	
	7. При составлении списка на получение твердого топлива	1 час	
	8. Акт ЖБУ на твердое топливо и время на дороге		
	9. На заполнение таблиц Анализа, проведенного по соцпаспортам	1 час на одного чел всего 6 часов	1 раз в квартал
	10 Акт по ЖБУ на льготы на отопление 40%	1 час на одного	1 раз в год
	11. На заполнение таблиц Анализ:	3 чел. – по часу на	1 раз в год
	СП-1,	каж	2 рабочих дня
	СП-2а,	1 час	
	СП2б,	1 час	В течении 2
	СП-3,	1 час	недель
	СП-4,	1 час	
	СП-5,	1 час	
	СП-6,	1 час	
	СП-8	1 час	
	Виды деятельности - 11		

Выводы: Согласно проведенного картирования социальные работники ГУСР г. Токмок в рамках 16 функциональных обязанностей выполняют 112 видов деятельности.

В ходе картирования социальными работниками отмечены проблемы и даны предложения:

1. Уменьшить количество обслуживаемых ПГ до 8 чел. на каждого соцработника

2. Увеличить штатное расписание социальных работников
3. Заработную плату поднять за счет бюджета
4. Создать спец. корпоративную мобильную связь
5. Увеличить суммы дорожных расходов для посещения подопечных.
6. Улучшить работу соцгостиниц
7. Ввести в штат УСР психолога и юриста
8. Обеспечение соцсумкой: тонометр, градусник, перчатки, измеритель давления, канцтовары и постоянное ее пополнение.
10. Добавить 2 оклада к трудовому отпуску.
11. Премирование к праздникам: 8 марта, новый год, профессиональный. праздник.
12. Привлечь постоянных доноров или спонсоров

Обобщение результатов картирования социальных работников РУСР Московского района

Таблица 7

№	Функциональные обязанности	Виды деятельности (действий) выполняемых в рамках данной функции	Примерное время необходимое для выполнения каждого вида деятельности (действий) Рабочих часов/дней	Общий объем работы
Работают 18 социальных работников, на социальном обслуживании состоят 242 человек, из них 129 - пожилых граждан, 49 – ЛОВЗ, 40- супружеские пары и 24 семей и детей в ТЖС				
1	Работа, согласно утвержденного графика	1. Приход на работу 2. Заведение личных дел на каждого подопечного 3. Обновление паспортов 4. Обновление и проверка списков ПГ и ЛОВЗ	10-45мин С 09.00- 12.00	Один раз в неделю среда

		<p>5. Обсуждение текущих проблем, обсуждение наболевших проблем</p> <p>6. Акты по ОПСД – обсуждение</p> <p>7. Обсуждение вопросов по взаимодействию с ОПСД.</p> <p>Виды деятельности – 7</p>		
2	Поручение клиентов	<p>1. Закупка продуктов</p> <p>2. Посетить соцфонд по поводу пенсии</p> <p>3. Работы с государственным учреждением.</p> <p>4. Оплата ком.услуг клиента</p> <p>5. Время на дорогу</p> <p>Виды деятельности – 5.</p>	<p>1 час.</p> <p>1-1.50 час.</p> <p>1.5 часа</p> <p>1 час.</p> <p>1-40 мин</p>	Затраты времени на одного клиента
3	Обход на дом ПГ или ЛОВЗ	<p>1. Беседа – обсуждение вопросов и проблем</p> <p>2. Приготовление пищи</p> <p>3. Уборка помещения</p> <p>4. Расчистка снега</p> <p>5. Помощь в огороде</p> <p>5.1. прополка</p> <p>5.2. уборка огорода</p> <p>6. Консервация, заготовка на зиму</p> <p>7. Оплата ком.услуг</p> <p>8. Подстричь ногти, волосы</p> <p>9. Помощь в купании</p> <p>10. Утепление и обивка окон</p>	<p>10-15 мин.</p> <p>30 мин.</p> <p>20 мин.</p> <p>1 час</p> <p>1 час.</p> <p>1 час.</p> <p>1 час.</p> <p>30 мин</p> <p>1 час.</p> <p>1 час.</p> <p>40 мин.</p>	<p>Обход производится согласно утвержденного графика</p> <p>По пути</p>

		<p>11. Покупка лекарства, продуктов, хлеба</p> <p>12 Доставка твердого угля</p> <p>13. Пешком на дорогу уходит.</p> <p>Виды деятельности -13</p>	<p>1-1,30 час</p> <p>1 час</p> <p>4 часа</p>	
4	Составление акта-приема на учет.	<p>1. Сбор документов</p> <p>2. Подписать все документы</p> <p>3. Подписать справки у семейного врача</p> <p>4. Справки из айыл окмоту</p> <p>Виды деятельности - 4</p>	1-2 дня	
5	Мероприятия ко ДНЮ пожилых	<p>1. Взаимодействие с айыл окмоту</p> <p>2. Составление и формирование списков ПГ и ЛОВЗ</p> <p>3. Раздача выделенных средств ко дню пожилых по месту проживания и ЛОВЗ</p> <p>4. Обеспечение доставки ПГ и ЛОВЗ к праздничному мероприятию - обед.</p> <p>5. Оповещение</p> <p>6. Отчет о проделанной работе</p> <p>Виды деятельности -6</p>	<p>20 мин</p> <p>10 мин.</p> <p>1 день</p> <p>1 день</p> <p>1 час</p> <p>1 день</p> <p>30 мин</p>	Один раз в год
6	Мероприятия ко дню священных праздников	<p>Давались благотворительные обеды</p> <p>1.Организация благотворительных обедов совместно с частными организациями</p> <p>2. Утверждение и составление списков</p>	2-3 дня	2-3 раза в год

		Виды деятельности - 2		
7	Мероприятия ко дню ЛОВЗ	1. Взаимодействие с айыл окмоту 2. Составление и формирование списков ЛОВЗ 3. Доставка выделенных средств ЛОВЗ по адресу 4. Организация приезда ЛОВЗ на праздничный обед 5 Отчет о проделанной работе Виды деятельности -5	30 мин 1 час 1 день 1-1,3 час 20 мин	Один раз в год
8	Взаимодействие с ОПСД	1. Анкетирование детей и семей 2. Составление актов обследования ТЖС 3. Составление списков детей мигрантов Виды деятельности - 3	1 день 1 день 1-2 дня	
9	Работа в Управлении понедельник, среда, пятница	1. Ежеквартально составляем отчет о проделанной работе; 2. Ежемесячная проверка дневник, отчет, план 3. Сходить в соц. фонд, к нотариусу 4. Сходить на почту для отправки писем 6. Сходить в паспортный стол за обмен паспортом 7. Сходить в айыл окмоту для получение справки. Виды деятельности - 6	1 или 2 часа 10 мин. 1 час 1 час 30 мин 1 час	
10	Дополнительная работа при самообслуживании ПГ и ЛОВЗ	1. Купание в бане; 2. Сходить в парикмахерскую; 3. Организует ритульные услуги (гроб, обед);	1 час 1 час 1 день	По мере необходимости

		4. Загрузка единиц; 5. Сходить в банк за пенсией; 6 Анкетирование анонимно ЛОВЗ, ТЖС; 7 Побелка квартир; 8. Установка унитаза, двери; 10 Провести воду; Виды деятельности - 10	20 мин 1 час 1 день 1 день 2 часа 1-2 дня	
11	Обход по БОМЖам Дополнительные функции	1. Выявление ЛОМЖов 2. Определение на временное проживание Виды деятельности -2	1-2 дня	В зимний период

Выводы: в рамках 13 функциональных обязанностей выполняют 63 видов деятельности -

Социальными работниками **Московского районного управления социального развития** для решения имеющихся проблем даны ряд предложений.

1. Социальных работников обеспечить:

1.1. Специальным транспортом - скутер, велосипед, мопед;

1.2. Сумкой на колесиках для перевозки продуктов ПГ и ЛОВЗ;

1.3. Специальной обувью, перчатками, маской, салфеткой;

2. Повысить заработную плату хотели бы до 15 тыс. сом, так как имеющая зарплата очень маленькая.

3. Производить оплату за проезд

4. Необходимо повышение квалификации соцработников

5. Проводить семинары-тренинги для соцработников (по чаще)

6. В штат УСР ввести единицу психолога для ПГ и ЛОВЗ, посетителей и соцработников

7. Проводить на регулярной основе обмен опытом с другими УСР

8. Сократить нагрузку до 10 чел.

9. Открыть социальные магазины в районе
10. Обеспечить канцелярскими товарами (блэкнот, ручки);
11. Поднять статус социального работника ,
12. Оказывать материальную помощь соцработникам
13. Предоставлять льготы для лечения соц. работника

Обобщение картирования деятельности социальных работников ГУСР г. Джалал Абад.

Таблица 8

№	Функциональные обязанности	Виды деятельности (действий) выполняемых в рамках данной функции	Примерное время необходимое для выполнения каждого вида деятельности (действий) Рабочих часов/дней	Общий объем работы
<p>Всего социальных работников в городском управлении социального развития – 32 человек, на момент посещения 29 соцработников. 15 – закреплены за одинокими пожилыми и ЛОВЗ, 10 занимаются заполнением социального паспорта и определением нуждаемости в ЕПМС, 4 соцработника работают в ОЗСД За каждым социальным работником закреплены в среднем по 10-11 одиноких пожилых граждан и ЛОВЗ, на соцобслуживании находятся 180 человек, из них 100 – пожилые, 44 – ЛОВЗ, 17 – супружеских пар и 19 семей и детей в ТЖС</p>				
1	<p>Работа проводится согласно утвержденного графика</p>	<p>Время на дорогу: из дома до работы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обсуждение предстоящих вопросов. 2. Получение заданий от других отделов (справки, паспорта) 3. Получение заданий от специалистов ОЛОВЗиП об изменениях данных о ПГ и ЛОВЗ. 4. Информация за неделю о клиентах в разрезе 	<p>08.30 ч. 30 мин 1-1.5 часа.</p>	<p>Каждый вторник В неделю 1 раз На 5 действий</p>

		участков. 5. Заполняется журнал социального работника посещения клиентов на дому. Виды деятельности – 5		
2	Работа с жалобами	1. Содействие в подготовке ответов на жалобы. 1.1. готовят ответы на письма совместно со специалистами 1.2. регистрация корреспонденции Виды деятельности - 2	20 мин. 15 мин.	При поступлении жалобы от граждан, проживающих на участке соцработника
3.	Осуществление экстренных выездов по вызовам (выезды осуществляются совместно с ИДН, участковые, домком.)	В УСР поступает информация. На дорогу 1. Выявление текущего состояния ПГ 2. Выяснения и уточнения требований ПГ 3. Для выезда на место, выяснения от куда ребенок, определения состояние этого ребенка, в каких условиях проживает ребенок, с кем живет, где живет, причину оказания на улице и т.д. Виды деятельности - 3	30 мин. 30 мин. 1 час. 1 день.	ПГ обратился в мэрию за помощью Поступает информация о детях до 18 лет, которые остались на улице,
4	Обход по домам ПГ и ЛОВЗ	1. Беседа и обсуждение с ПГ или ЛОВЗ	15 мин.	Чаще пешком, на дорогу 4 часа

		2. Покупка хлеба 3. Полы помыть (уборка подъезда) 4. Посуду помыть 5. Уборка огородов 6. Покупка мед.лекарств 7. Покупка продуктов 8. Сопровождение в поликлинику 9. Сопровождение на прогулку 10. Оплата ком.услуг 11. Стрижка ногтей (волосы, руки, ноги) 12. Давление измеряем 13. Шитье 14. Мытье окон 15. При госпитализации посещение Виды деятельности - 15	40 мин 30 мин. 30 мин. 1 час. 1.5 часа 1.5 часа 3 часа. 40 мин. 1 часа 30 мин. 15 мин 20 мин 30 мин. 2 часа.	уходит
4	Делопроизводство	1. Ведет точную запись дел 2. Подготовка отчетов 3. Готовит письма 4. Регистрация журналов 5. Запись данных о ПГ в журнале 6. Ведет запись данных о ПГ и ЛОВЗ Виды деятельности - 6	15 мин. 10 мин. 10 мин. 15 мин. 20 мин. 20 мин.	
5	Составление акта-приему на	1. Выявление совместно специалистами горуправы и	На одного ПГ или ЛОВЗ	

	учет.	<p>домкомом одиноких ПГ и ЛОВЗ</p> <p>2.Вносятся данные ПГ и ЛОВЗ</p> <p>3. Составление Акта ЖБУ</p> <p>4. Сбор необходимых документов</p> <p>4.1 паспорт, анкетные данные</p> <p>4.2. медицинские справки</p> <p>4.3. справка о земельном участке</p> <p>4.4. на ЛОВЗ справка МСЭК и отдельно мед. справка</p> <p>4.5. справка о пенсии</p> <p>4.6. восстановление пенсионного удостоверения</p> <p>4.7. принятие заявлений от ПГ или ЛОВЗ</p> <p>Виды деятельности -10</p>	<p>выделяется в среднем</p> <p>одна неделя</p>	
6	Работа в Управлении вторник и пятница	<p>1.Составление одного отчета о проделанной работе;</p> <p>2. Сдача отчета о ПГ на получение пособий</p> <p>3. Сдача отчета по материальной помощи</p> <p>4. Сдача отчета о ПГ</p> <p>5. Отчет по заполненным соцпаспортам</p> <p>6. Сдача годового, ежеквартального, ежемесячного, еженедельного отчетов</p> <p>Виды деятельности - 6</p>	<p>2-3 часа</p> <p>15 мин.</p> <p>15 мин.</p> <p>15 мин.</p> <p>20 мин</p> <p>15 мин. или 1 час</p>	<p>отчет о</p> <p>проделанной</p> <p>работе</p> <p>на каждый отчет</p> <p>по 15 минут</p>

7	Мероприятия ко ДНЮ пожилых	1. В мэрии получают письмо сопровождение 2. Уточнение и формирование списков о ПГ 3. Доставка или сообщение о предстоящем меро-и 4. Организация праздничного обеда в кафе со стороны 5. Совместные выезды по домам для раздачи подарков 6. Составляется список в возрасте с 80 лет и выше, ко дню пожилых людей Виды деятельности - 6	30 мин 20 мин. 1-2 дня 30 мин. 1-2 дня 1 час	
8	Рейды	1. По вопросам посещения школ 2. По беспризорным детям, ЛОМЖ и др. на базары 3. Выезды по домам 4. Работающие дети стройка 5 и другие Виды- деятельности – 4 и более	В среднем уходит по 4-5 часов	В месяц раз и по мере необходимости посвященный ко дню Защиты детей
9	Мероприятия ко ДНЮ защиты детей	Билеты в театр, торж.обед, мороженое 1. В мэрии получают письмо сопровождение 2. Составление и формирование списков о детях 3. Организация праздничного обеда в кафе со стороны 3.1. совместные выезды по домам для раздачи подарков	20 мин. 30 мин- 1 час 1-2 дня	

		Виды деятельности - 4		
10	Мероприятия ко дню священных праздников	Инициативная работа совместно с партией и гор. кенешом 1.Развоз и донос продуктов адресно	1 день	3 раза в год
11	Мероприятия ко Дню ЛОВЗ	1.Содействие в организации подготовки к мероприятиям. 2. Составляется список ЛОВЗ 3. Составляется список детей на Новогоднюю Елку Виды деятельности - 4	1-3 дня 1-2 час. 1 час.	Один раз в год
12	Работа с лицами без определенного места жительства	1. Предоставление информации по лицам без определенного места жительства 2.Комендант дают информацию по ЛОМЖам 3. Отчет предоставляется в УСР (устный отчет и список) 4. В зимний период приходим, уточняют список, рассматриваем Приют для бездомных 5. Выдают список на «Милосердие» на получение гор. Питание 6.Если болеет, сообщают в скорую	1 час 20 мин. 1 час 2 час. 15-20 мин. 5-10 мин	Сезонный обход с декабря-март

		Виды деятельности - 6		
13	Выяснение причин неполучения соцвыплат	1. Обход по адресам получателей пособия. 2. Помощь отделу по поддержке семьи и детей для уточнения детей Виды деятельности - 2	1-2 дня 1 час	
14	Материальная помощь	1. Консультирование обращающих граждан за мат. помощью, какие документы необходимы; 2. После предоставления полного пакета документов проводится визит на дом для обследования ЖБУ; 3. Составляется акт ЖБУ; 4. Если малоимущая семья тогда заполняется соц. паспорт; 5. Если малоимущая семья нуждается в матпомощи, то выдается справка в мэрию; 6. Справка: 6.1. в журнале регистрации, за матпомощь регистрируется; 6.2. начальник подписывает, ставит печать. Виды деятельности - 7	15 мин. 2 час 30 мин. 45-50 мин. 30 мин 30 мин.	
15	На горячее питание «Милосердие»	1. Консультация посетителей 2. Сообщение об обращении на Управа Виды деятельности - 2	15 мин. по телефону 5 мин.	
16	Работа по июньским	1. Уточняется список погибших и пострадавших;	-2 час.	

	событиям	2. Приглашение на мероприятия Виды деятельности -2	По телефону 10 мин. на дом 1,5 час.	
17	Каждый среда работа с Управями	1.Участие на общем собрании управы отвечаем на проблемные вопросы, консультируем, 2.Консультация по вопросам ЕПМС, ЕСП, ЛОВЗ, ПГ и дети; 3. По поступившим вопросам информируем по отделам (по принадлежности) Виды деятельности - 3	2 час 10 -15 мин. 15 мин	
18	Рассмотрения жалоба, заявления	1. Визит на дом 2. Рассмотрение 1 заявления; 3. Подготовка ответа 4. Отправка писем через факс Виды деятельности - 4	1,5 час За день 1-2 заявление 20 мин. 10 мин.	

Выводы: в рамках 18 функциональных обязанностей социальные работники выполняют 89 видов деятельности

Отмечены проблемы и даны предложения:

1. Ранее соцработникам выделялись деньги на транспортные расходы, в 2016 году горкенеш не выделил. Добиться пересмотра этого вопроса и решить положительно.
- 2.Приходится много звонить клиентам из мобильного телефона. Все мобильные телефоны соцработников перевести на корпоративный вид связи и производить оплату.
3. На общественном транспорте предусмотреть бесплатный проезд соцработников
- 4.Хотелось бы посмотреть работу других УСР, в связи с чем проводить обмен опытом.

5. Повышать квалификацию соцработников путем проведения обучения, семинар-тренингов

Обобщение картирования социальных работников РУСР Аксыйского района

Таблица 9

№	Функциональные Обязанности	Виды деятельности (действий) выполняемых в рамках данной функции	Примерное время необходимое для выполнения каждого вида деятельности (действий) Рабочих часов/дней	Общий объем работы
За каждым социальным работником закреплены в среднем по 9-11 пожилых граждан, на социальном обслуживании состоят 291 человек, из них 127 – пожилые, 73 – ЛОВЗ, 10 – супружеские пары, 8 семей и детей в ТЖС				
1	Работа проводится согласно, утвержденного графика	1. Выезд из дома 2. Получают задания от начальника 3. Уточнения паспортов ЛОВЗ для продления справки 4. Уточнения списков детей 5. Составление актов Виды деятельности - 4	20- 40мин с 09.00 – 11.00ч	По понедельникам приходят в управление УСЗ
2.	Обход на дому ПГ и ЛОВЗ	1. Общение и беседа 2. Убирают дом (подметают, паутины снимают, коврики чистят, стирают шторы и т. д.) 3. Вывоз мусора 4. Мойка посуды 5. Смена постельного белья, одежду 6. Подметание двора	10 мин. 30 мин. 15 мин 20 мин. 20 мин. 20 мин.	

		<p>7. Зимой очистка снега</p> <p>8. Топка печи (уголь, дрова, вынос золь).</p> <p>9. Стирка вещей, собирают вещи и укладывают в шкаф</p> <p>10. Глажка белья и раскладка по местам</p> <p>11. Вызов врача на дому (ГСВ и обратно)</p> <p>12. При нуждаемости подопечных возят на такси (для сдачи анализа, на УЗИ, к врачу)</p> <p>13. Собирают необходимые документы для получения инвалидной кресло-коляски</p> <p>14. Покупка продуктов питания;(по пятницам)</p> <p>15. Покупка необходимых вещей (мыло моющие, веник, тряпка, гигиенические средства и т.д.)</p> <p>Виды деятельности - 15</p>	<p>30 мин</p> <p>1 час</p> <p>4 часа</p> <p>1 час.</p> <p>15 мин</p> <p>2 часа.</p> <p>1 день.</p> <p>1 часа.</p> <p>полдня</p>	
3	Мероприятия по назначению социальной стипендии	<p>1.Формирование списка получателей соцстипендии производится на основании соцпаспорта (ЛОВЗ и пожилые граждане и малоимущие семьи)</p> <p>2. Передача списка</p> <p>3. При выделении денег по списку приглашают на почту</p> <p>3.1. по телефону</p> <p>3.2. на обход домой для оповещения</p> <p>Виды деятельности -4</p>	<p>30 мин</p> <p>5 мин</p> <p>1 час</p> <p>5 мин</p> <p>30мин -2 часа</p>	<p>В квартал раз в год четыре</p> <p>Разная затрата времени</p>

4	<p>Подготовка по выплате Дорожных расходов</p>	<p>1.Формирование списка получателей дорожных расходов по 200 сом производится ежемесячно на основании соцпаспорта</p> <p>2. Передача списка</p> <p>3. При выделении денег по списку приглашают на почту</p> <p>3.1. по телефону</p> <p>3.2. на обход домой для оповещения</p> <p>Виды деятельности -4</p>	<p>30 мин</p> <p>5 мин</p> <p>1 час</p> <p>5 мин</p> <p>30мин -2 часа</p>	<p>В месяц раз</p> <p>Разная затрата времени</p>
5	<p>Мероприятия ко дню пожилых</p>	<p>1.Формирование и уточнения списков ПГ</p> <p>2. Приглашение на чаепитие</p> <p>3. Участие в организационных вопросах</p> <p>4.Для тех, кто не смог прийти на чаепитие совместно с комиссией выезжают по домам для раздачи подарков</p> <p>Виды деятельности -4</p>	<p>15 мин.</p> <p>1-1,3 час</p> <p>1-2 дня</p> <p>1 день</p>	<p>Перед мероприятия</p> <p>После мероприятий</p>
6	<p>Мероприятия ко дню защиты детей 1 июня</p>	<p>1. Уточнение и формирование списков семей, где дети нуждаются в помощи</p> <p>2.Подача списка администрации УСР</p> <p>3. Совместная работа с отделом по ОПСД по организации мероприятия, посвященного ко Дню Защиты детей</p> <p>4. Оповещения семей и детей о предстоящем</p>	<p>20 мин</p> <p>20 мин</p> <p>1-2 дня</p> <p>1 день</p>	<p>В год один раз</p>

		мероприятии Виды деятельности -4		
7	Подготовка выплат на лекарства	1.Формирование списка получателей на лекарственные средства сост. на учете в УСР 2.Передача списка 3. На приглашение на одного получателя на почту 3.1. по телефону 3.2. на обход домой для оповещения Виды деятельности -4	30 мин. 5 мин 1 час 5 мин 30 мин-2 часа	В год один раз
8	Мероприятия ко дню ЛОВЗ	1.Формирование списков на получение единовременной материальной помощи 2. Обращаются в магазины, рестораны, к частным предпринимателям с просьбой выделить деньги 3.При выделении денег берут список получающих ко Дню ЛОВЗ. 4. На приглашение на одного получателя на почту 4.1. по телефону 4.2. на обход домой для оповещения Виды деятельности -5	30 мин. 1-2 дня 1 час 5 мин 30 мин-2 часа	Один раз в год работа проводится, не отрываясь на основные работы
9	Заполнение социального паспорта	1.Посещение на дом вновь обращающих граждан 2.Составляет акт ЖБУ 3.Заполняется соцпаспорт; 4.В конце года перерасчет всех соцпаспортов	1 час 20 мин 30-40 мин.	На год

		<p>суммируется и каждому соц. паспорту составляется акт;</p> <p>5.Ежеквартальный отчет по соц паспортам в отдел ЛОВЗ и ПГ;</p> <p>6.Годовой отчет по СП (например, анализ 110 соцпаспорта)</p> <p>Виды деятельности -6</p>	<p>35-40 мин.</p> <p>30 мин.</p> <p>1 неделя</p>	На одного СП уйдет
10	Обеспечение твердым топливом топлива	<p>1.Формирование списка на получение твердого топлива сост. на учете 9 ПГ – 25 тонн. Со стороны администрации выделяется</p> <p>2.На каждого ПГ - по 10 мешков</p> <p>3.Детям сиротам – по 10 мешков</p> <p>4.Оставшиеся для ветеранов.</p> <p>5. После проведенного мероприятия сдают отчет о проделанной работе</p> <p>Виды деятельности -6</p>	<p>3 дня</p> <p>1 час</p>	Раздача длится до одной недели.
11	Обеспечение ЛОВЗ инвалидной коляской	<p>1. Родители обращаются к нам на получение коляски</p> <p>2. Пишут заявление</p> <p>3. Обследование в целях выявления и изучение ребенка (справки)</p> <p>4. Работа совместно с МСЭК</p> <p>Виды деятельности - 4</p>	1 неделя	По мере обращения Коляска предоставляется в течении 5-6 мест
12	Дополнительная работа	1.Соцпедагоги дает информацию о детях,		В г. Кербен – 6 школ, в

Взаимодействие с ОПСД	1.1. дети без свидетельств о рождении,	1 час.	каждом селе имеются школы
	1.2. какой ребенок, в каких условиях живет,	20 мин.	
	1.3. дети родителей мигрантов (выявление)	20 мин.	
	1.4. какие дети слабы,	30 мин.	
	1.5. какие дети подвергаются насилию	30 мин.	
	1.6 дети рекетиры	30 мин.	
	2.Оказание помощи детям сиротам	30 мин	
	3.Обеспечение и помощь в предоставлении информации о детях, которых нужно направить в детские дома.	15 мин.	
	4.Выявление проблемных детей и составление акта	4 часа.	
	5.Составление списков детей к мероприятиям	1 день	
	6.Мероприятия к новому году: подарки, одежды, продукты питания, учебные принадлежности,	1 час	
	7.Круглых сирот приглашение на елку	1 час	
	8. Полусиротам и дети ОВЗ, организация чаепитий в школах.	1 час	
Виды деятельности – 13			

Всего 13 мероприятий и 73 видов деятельности

Предложения социальных работников Аксыйского районного управления социального развития

1. Увеличить заработную плату соцработникам
2. Выплачивать льготы на лечебные
3. Предусмотреть оплату на дорогу;

4. Обеспечить обувь,
5. Функции Отдела по защите семей и детей передать на районной администрации, так как из-за большого объема дополнительной работы не успеваем обслуживать за пожилыми гражданами.
6. Недостаточно услуга на дому, потому что для ПГ в основном нуждается в лекарственных средствах
7. Пожилым гражданам не хватает общения, и они все нуждаются в повышении материального благосостояния.
8. Работу соцработника считают очень трудной, большая нагрузка, устают. Но если бы подняли зарплату, то не было бы жалоб
9. Надо ввести в штат соцработников для ОЗСД и тогда можно потребовать качество социального обслуживания ПГ
10. Денег на командировочные расходы практически нет,
11. По чаще проводить семинары, обучения, обмен опытом между социальными работниками, участие на конференциях.
12. Оплачивать отпускные соцработников.

Выводы

По итогам картирования следует, что нагрузка социальных работников в пилотных УСР значительно отличается. Особенно много функций возложены на социальных работников городских управлений. Если сравнить рассматриваемые два ГУСР, то объем выполняемых работ в г. Токмок значительно больше, так как штат социальных работников ниже, чем в г. Джалал-Абад. По количеству видов деятельности на первом месте стоит УСР г. Токмок. Соцработниками заполняется социальный паспорт на малобеспеченных семей и составляются годовые отчеты от СП1 доСП8.

Анализ мероприятий выполняемых социальным работником

Таблица 10.

№	Виды мероприятий	ГУСР г. Токмок	РУСР Московского района	ГУСР г. Джалал-Абад	РУСР Аксыйского района	Примечание
1	Утвержденные графики	Социальный работник в ОЛОВЗиП Работа в УСР	1.Работа согласно утвержденного графика	1.Работа проводится согласно	Работа проводится согласно утвержденного	Работа по графику

		понедельник, среда, пятница	Работа в Управлении понедельник, среда, пятница	утвержденного графика вторник и пятница	графика	
2	Обслуживание на дому ПГ и ЛОВЗ	Предоставление социального обслуживания на дому	1.Обход на дому ПГ и ЛОВЗ 2.Поручение клиентов 3. Дополнительная работа при самообслуживании ПГ и ЛОВЗ	Обход по домам ПГ и ЛОВЗ	Обход на дому ПГ и ЛОВЗ	
3	Обход семей и детей в ТЖС	Обход на дому семей ТЖС				
4	Знаменательные даты	1.Мероприятия ко Дню ЛОВЗ 2.Мероприятия ко Дню Пожилых людей	1.Мероприятия ко ДНЮ пожилых 2.Мероприятия ко дню ЛОВЗ Мероприятия ко дню священных праздников	1.Мероприятия ко ДНЮ пожилых 2.Мероприятия ко ДНЮ защиты детей 3.Мероприятия ко дню священных праздников 4.Мероприятия ко Дню ЛОВЗ	1.Мероприятия ко дню пожилых 2.Мероприятия ко дню защиты детей 1 июня 3.Мероприятия ко дню ЛОВЗ	Мероприятия проводятся с помощью СР
5	Социальный паспорт	Заполнение социального паспорта Работа с Социальным паспортом		Заполнение социального паспорта	Заполнение социального паспорта	
6	Материальная поддержка населения	Выдача твердого топлива Работа с Немецкой станцией		Материальная помощь На горячее питание «Милосердие»	1.Мероприятия по назначению социальной стипендии 2.Подготовка по выплате Дорожных расходов 3.Подготовка выплат	

					на лекарства 4.Обеспечение твердым топливом топлива 5. Обеспечение ЛОВЗ инвалидной коляской	
7	Выявление и прием на обслуживание	Работа со всеми пожилыми на участке	Составление акта- приема на учет.	Составление акта- приема на учет.		
8	Работа с лицами без определенного места жительства	Работа с ЛОМЖ	Обход ЛОМЖам	Работа с лицами без определенного места жительства		
9	Делопроизводство	Отчеты	Отчеты	Работа с жалобами Рассмотрения жалоб, заявления	Отчеты	
10	Взаимодействие и участие в рейдах	Социальный работник в ОПСД 1.Выявление семей и детей в ТЖС 2.Взаимодействия с другими структурами: ЦТБ, ЗАГС, ИДН, ОВД 3. Работа со школой	Взаимодействие с ОПСД	1.Осуществление экстренных выездов по вызовам (выезды осуществляются совместно с ИДН, участковые, домком.) 2.Рейды 3. Каждая среда работа с Управями	Взаимодействие с ОПСД	
11	Дополнительные функции	Дополнительная работа	Дополнительная работа	1.Выяснение причин не получения соцвыплат 2. Работа по июньским событиям	Дополнительная работа	Соцработники выполняют дополнительную работу

При группировки проводимых мероприятий, получено 11 разделов.

Анализ предложений социальных работников

Таблица 11

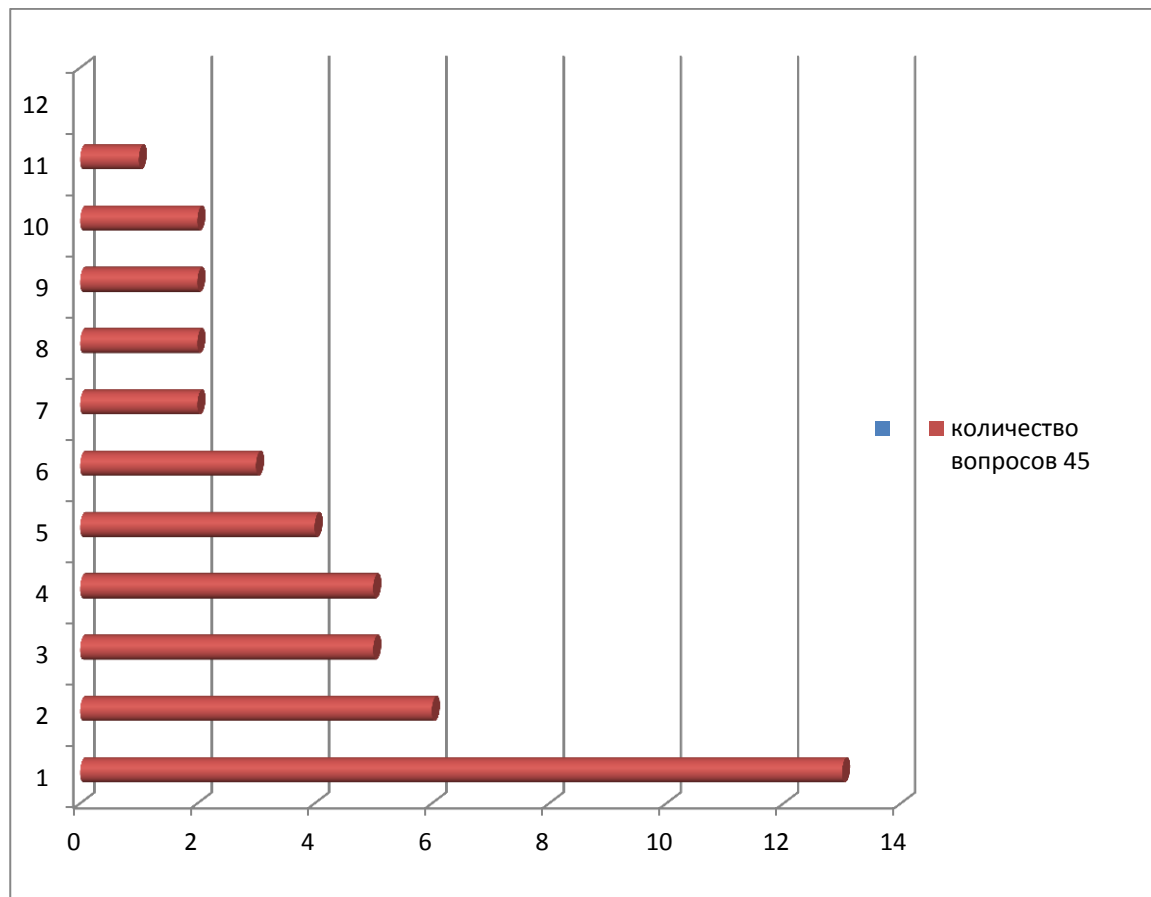
Категории вопросов	Количество предложений и их процент	ГУСР г. Токмок	РУСР Московского района	ГУСР г. Джалал-Абад	РУСР Аксыйского района
1.Заработная плата и материальное поощрение соцработников	13 составляет 29%	1.Повысить заработную плату хотели бы до15 тыс. сом, так как имеющая зарплата очень маленькая 2. Оказывать материальную помощь соцработникам 3. Предоставлять льготы для лечения соцработнику 4. Обеспечить канцелярскими товарами (блэкнот, ручки)	1.Заработную плату поднять за счет бюджета 2.Добавить 2 оклада заработной платы к трудовому отпуску 3. Премирование к праздникам: 8 марта, новый год, профессиональный. праздник.		1.Увеличить заработную плату социальным работникам 2. Денег на командировочные расходы практически нет, 3. Выплачивать льготы на лечение 4. Оплачивать отпускные соцработникам
2.Транспортные расходы	6 составляет 13 %	1.Социальных работников обеспечить: специальным транспортом - скутер, велосипед, мопед 2.Производить оплату за проезд социальным работникам	1.Увеличить суммы дорожных расходов для посещения подопечных	1.Ранее соцработникам выделялись деньги на транспортные расходы, в 2016 году горкенеш не выделил. Добиться пересмотра этого вопроса и решить положительно 2.На общественном транспорте предусмотреть бесплатный проезд	1Предусмотреть оплату на дорогу;

				соцработников	
3.Нагрузка социального работника	3 составляет 7%	Сократить нагрузку до 10 чел.	Уменьшить количество обслуживаемых ПГ до 8 чел. на каждого соцработника		Работу соцработника считают очень трудной из за большой нагрузки
4.Дополнительные штаты	4 составляет 9 %	В штат УСР ввести единицу психолога для ПГ и ЛОВЗ, посетителей и соцработников	1.Увеличить штатное расписание социальных работников 2.Ввести в штат УСР психолога и юриста		Надо ввести в штат УСР отдельно соцработников для ОЗСД и тогда можно потребовать качество социального обслуживания ПГ
5.Повышение квалификации	5 составляет 11%	1.Необходимо повышение квалификации соцработников 2.Проводить семинары-тренинги для соцработников (по чаще) 3. Поднять статус социального работника		Повышать квалификацию соцработников путем проведения обучения, семинар-тренингов	По чаще проводить семинары, обучения, обмен опытом между социальными работниками, участие на конференциях
6.Обмен опытом	2 составляет 4%	Проводить на регулярной основе обмен опытом с другими УСР		Хотелось бы посмотреть работу других УСР, в связи с чем, проводить обмен опытом	
7.Мобильная связь	2 составляет 4%		Создать спец. корпоративную мобильную связь	Приходится много звонить клиентам из мобильного телефона. Все мобильные телефоны соцработников перевести на корпоративный вид связи и производить	

				оплату.	
8.Сумка соцработника	2 Составляет 4%	Сумкой на колесиках для перевозки продуктов ПГ и ЛОВЗ;	Обеспечение соцсумкой: тонометр, градусник, перчатки, измеритель давления, канцтовары и постоянное ее пополнение		
9.Спец одежда соцработника	2 составляет 4%	Специальной обувью, перчатками, маской, салфеткой;			Обеспечить обувью соцработников
10.По улучшению ПГ и ЛОВЗ	5 составляет 11%	Открыть социальные магазины в районе	1.Улучшить работу социальных гостиниц 2. Привлечь постоянных доноров или спонсоров		1.Недостаточная услуга на дому, потому что ПГ в основном нуждается в лекарственных средствах 2.Пожилым гражданам не хватает общения, и они все нуждаются в повышении материального благосостояния
11.Преобразование	1 составляет 2 %				Функции ОЗСД передать районным администрациям, так как из-за большого объема дополнительной работы не успеваем обслуживать за пожилыми гражданами
ИТОГО	45	15 предложений	13 предложений	5предложений	12 предложений

Из таблицы 11 видно, что в процессе картирования социальными работниками даны 45 предложений. ,

Диаграмма проблем социального обслуживания



Категории вопросов

1. Заработная плата
2. Транспортные расходы
3. Повышение квалификации
4. Улучшение условий ПГ и ЛОВЗ
5. Дополнительные штаты
6. Нагрузка СР
7. Обмен опытом
8. Мобильная связь
9. Сумка СР
10. Спец одежда
11. Преобразование

Рис.3 Диаграмма проблем социального обслуживания

Для предоставления качественного обслуживания населения, в данном случае одиноких пожилых людей и лиц с инвалидностью необходимо решить те проблемы, которые отметили социальные работники социального развития. Первой и значительно влияющей на качество работы проблемой является низкая заработная плата, составляет 29 %. Не менее острым стоит вопрос отсутствия дорожных расходов (13%). Предложение о пересмотре нагрузки находится на третьей позиции. Отрадно отметить, что социальные работники помимо недостатков в организации социального обслуживания на дому предлагают особое внимание уделить улучшению условий жизни клиентов (11%).

Количество социальных работников участвующих в процессе картирования

Таблица 12

№	Наименование пилотных УСР	Количество социальных работников			
		по штатному расписанию	фактически работающих	прошедших картирование	доля СР прошедших картирование %
1	г. Токмок	20	20	5	25
2	Московский район	18	18	5	28
3	г. Джалал-Абад	32	29	6	21
4	Аксыйский район	23	22	6	27
	Итого	93	89	22	25

В среднем картирование прошли 25% социальных работников 4-х пилотных управлений социального развития. При проведении картирования выборка проводилась с учетом

функциональных обязанностей и распределения социальных работников по отделам, охвата отдаленных айылных аймаков.

Предложения и рекомендации

Исходя из выше представленного анализа, становится ясно, что система предоставления социального обслуживания на дому одиноким пожилым людям и лицам с ограниченными возможностями здоровья имеет ряд значительных проблем. Однако, важно отметить старание руководителей и сотрудников пилотных районов выполнять возложенные на них функции. На основании проведенных встреч с различными должностными лицами, верно отметить следующее в решении сложившейся ситуации: 1) территориальные управления социального развития не имеют необходимой материально-технической, кадровой и финансовой базы для качественного решения возложенных на него задач; 2) низкая заработная плата влечет за собой текучесть кадров, не заинтересованность в четком выполнении функциональных обязанностей; 3) низкий потенциал сотрудников приводит к непониманию значимости развития социальных услуг на местном уровне; 4) отсутствие механизма системного повышения квалификации приводит к пассивному отношению к труду, что влияет на качество и своевременность предоставления социального обслуживания и т.д.

На основании проведенного анализа взаимодействия социальных служб с отделом или сектором по предоставлению социальных услуг ЛОВЗ и пожилым гражданам и отделом по поддержке семьи и детей входит в исследование проекта «Определение потребности пожилых граждан в социальных услугах и установление эффективности социального обслуживания на дому» экспертная группа вносит ниже следующие предложения и рекомендации.

1. Одним из ведущих направлений совершенствования системы предоставления услуг на современном этапе является формирование системы мониторинга развития и контроля качества социальных услуг с привлечением всех заинтересованных участников процесса
2. Особое внимание уделять мониторингу предоставления социального обслуживания на дому и социальных услуг незащищенным гражданам местными центрами и организациями не зависимо от формы собственности.
3. Передача функций защиты семей и детей в ТЖС в систему Министерства труда и социального развития значительно увеличила нагрузку на территориальные органы социального развития. Преобразование структуры системы МТСП КР, в том числе УСР, в основном проведены за счет собственных резервов Министерства, с возложением

основных функций защиты прав семей и детей на районные и городские управления соцразвития. В результате основная нагрузка выпала на долю социальных работников.

4. Сотрудники сами отмечают необходимость повышения их потенциала, особенно в этом нуждаются социальные работники. Предложено предусмотреть запланированное обучение сотрудников. Ввести или создать центр повышения квалификации и переобучения МТСП КР, разработать программу обучения, методические руководства с привлечением квалифицированных опытных работников центрального аппарата
5. В целях улучшения материально технической базы УСР активно привлекать бюджетные и внебюджетные средства. Готовить проектные предложения, как на центральном, так и на местном уровне
6. Пересмотреть принцип установления нагрузки на одного соцработника путем изменения формы отчетности «Сведения о качественном составе социальных работников и численность клиентов, принятых на обслуживание» и введения дополнительных норм по реальному объему выполняемых функций.
7. Разработать нормы расходов на телефонную связь социальных работников с прикрепленными клиентами
8. Разработать механизмы мотивации повышения квалификации и стимулирования качественного предоставления социального обслуживания на дому.
9. Работа социальных работников должна проводиться под руководством государственного служащего, предлагается ввести единицу заведующего службой социальных работников. Работать положение о службе социального работника.
10. Провести обучение на тему «Принятые ПКР Государственные минимальные социальные стандарты социальных услуг для пожилых граждан, ЛОВЗ, детей и семей, лиц без определенного места жительства»
11. Разработать методическое руководство по взаимодействию внутри управлений социального развития по предоставлению социальных услуг и социального обслуживания населения
12. Результаты исследования показали, что метод распределения социальных работников ГУСР г. Джаалал-Абад является более эффективным, но для такого метода необходимо увеличить штатное расписание социальных работников.
13. Учитывая, что некоторые села пилотных районов не имеют прикрепленного социального работника надо провести исследование нуждаемости в социальном обслуживании пожилых граждан и людей с инвалидностью в отдаленных и городских селах с многонациональным составом населения.

14. Решить вопрос повышения заработной платы, введения надбавки к трудовому отпуску, предусмотреть премирование сотрудников УСР
15. Привлечь бюджетные и внебюджетные средства для обеспечения социальных работников транспортными расходами, сумкой соцработника, спецодеждой, транспортными средствами, бесплатной мобильной связью, сукой на колесах.
16. В штатное расписание УСР ввести единицу юриста и психолога. Увеличить количество социальных работников для работы при ОЗСД. Пересмотреть норму нагрузки социального работника в сторону уменьшения.
17. Необходимо повышение квалификации соцработников путем проведения семинар-тренингов для соцработников. Организация обмена опытом между УСР.
18. Провести мероприятия по поднятию статус социального работника