Новые социальные услуги для семей с детьми в Москве: потребности и практика реализации



АНО «Совет по вопросам управления и развития»

О.Б. Савинская, А.Г. Истомина, К.В. Чалых

НОВЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ В МОСКВЕ: ПОТРЕБНОСТИ И ПРАКТИКА РЕАЛИЗАЦИИ

Под общей редакцией Савинской О.Б., Карандашовой О.В.

Москва «Акварель» 2016

УДК 364-787.24(470-25) ББК 60.9(2-2Мос) С13

Издание подготовлено и опубликовано АНО «Совет по вопросам управления и развития» при поддержке Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы

АВТОРЫ:

Савинская Ольга Борисовна, кандидат социологических наук, доцент факультета социальных наук, НИУ «Высшая школа экономики»; Истомина Анна Геннадиевна, аспирант факультета социальных наук, НИУ «Высшая школа экономки»;

Чалых Ксения Викторовна, социолог, независимый исследователь

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Григорьева Наталья Сергеевна, доктор политических наук, профессор кафедры политического анализа, директор Центра сравнительной социальной политики, факультет государственного управления, МГУ имени М.В. Ломоносова; Дудченко Ольга Николаевна, кандидат экономических наук, старший научный сотрудник Института социологии РАН; Лутошкина Светлана Юрьевна, кандидат социологических наук, методист кафедры стратегических коммуникаций, факультет государственного управления, МГУ имени М.В. Ломоносова

Савинская, Ольга Борисовна.

С13 Новые социальные услуги для семей с детьми в Москве: потребности и практика реализации / О. Б. Савинская, А. Г. Истомина, К. В. Чалых; [под общ. ред. Савинской О. Б., Карандашовой О. В.]; АНО «Совет по вопросам управления и развития». – Москва: Акварель, 2016.– 132с.

ISBN 978-5-904787-59-2

В издании представлены результаты исследования, направленного на изучение практики реализации отдельных положений Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в городе Москве в отношении семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи. В исследовании применена многометодная стратегия и досконально изучены мнения как получателей услуг, так и сотрудников организаций, предоставляющих услуги. В монографии рассматриваются вопросы, касающиеся порядка обращения за предоставлением социальных услуг, процедуры их оформления и предоставления, а также имеющиеся потребности в услугах у семей с детьми и их реализация. Сформулированы предложения по преодолению возникающих сложностей в оказании услуг разным категориям получателей, в том числе многодетным семьям с детьми до 3 лет и семьям с детьми-инвалидами, включая доработку нормативно-правовой базы. Рассмотрены перспективы развития новых услуг семьям с детьми, включая использование возможностей социально ориентированных НКО.

Адресовано представителям органов законодательной и исполнительной власти, специалистам государственных и некоммерческих негосударственных организаций, оказывающих социальные услуги семьям с детьми, экспертному сообществу.

При цитировании материалов ссылка на издание и правообладателей обязательна.

© Коллектив авторов, 2016

© АНО «Совет по вопросам управления и развития», 2016

© Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы, 2016

© ООО «Акварель», оформление, 2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Надомные социально-бытовые услуги по присмотру
	за ребенком-дошкольником
	Роль НКО в реализации социальных услуг
	Количественная оценка руководителями Центров
	востребованности социальных услуг
	Анализ ведомственного перечня социальных услуг
	для семей с детьми в сфере социальной защиты населения 75
Ана.	пиз деятельности московских НКО,
оказывающих поддержку семьям с детьми	
	Практики НКО, осуществляющих работу с детьми-инвалидами 96
	Деятельность НКО по оказанию помощи семьям
	в трудной жизненной ситуации
	НКО, осуществляющие работу с многодетными семьями 107
	Предложения по улучшению практик оказания
	имеющихся услуг и внедрению новых услуг для семей с детьми 111
	Общие рекомендации
Пред	дложения по вопросам реализации и внедрения
неко	торых социальных услуг112
_	
При	ложения
	Приложение 1. Гайд экспертной фокус-группы
	с сотрудниками учреждений, работающих с семьями с детьми 114
	Приложение 2. Гайд для общения с родителями детей
	или с самими детьми старше 10 лет
	Приложение 3. Список некоммерческих организаций,
	изученных в ходе анализа сайтов

ВВЕДЕНИЕ

С 1 января 2015 года вступил в силу Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ), заменивший Федеральный закон № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» и Федеральный закон № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации». В законе даны иные определения понятий «социальная услуга» и «социальное обслуживание», исключено понятие «трудная жизненная ситуация», введен ряд новых понятий, таких как «получатель социальной услуги», «поставщик социальной услуги», «стандарт социальной услуги», «профилактика обстоятельств, обусловливающих нуждаемость в социальном обслуживании». Также новый федеральный закон определил обстоятельства, при наличии которых граждане признаются нуждающимися в социальном обслуживании (ст. 15). Их перечень не является исчерпывающим, субъект РФ вправе ввести дополнительные критерии нуждаемости.

В отличие от прежних федеральных законов № 195-ФЗ и № 122-ФЗ, в которых говорится о системах социальных служб, преимущественно государственных, Федеральный закон № 442-ФЗ вводит новых агентов правового поля оказания социальных услуг. Это негосударственные (коммерческие и некоммерческие) организации социального обслуживания, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, предоставляющие социальные услуги; индивидуальные предприниматели, осуществляющие социальное обслуживание (ст. 5). Законом установлено право получателей социальных услуг на выбор поставщика(ов) социальных услуг (п. 3 ст. 9), на участие в составлении индивидуальных программ (п. 6 ст. 9). Впервые введены понятия реестра поставщиков социальных услуг и регистра получателей социальных услуг (ст. 25, 26). Нововведением в (Федеральный закон № 442-ФЗ стала также статья о межведомственном взаимодействии при организации социального обслуживания в субъекте Российской Федерации (ст. 28).

Введено право на социальное сопровождение, под которым понимается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (п. 9 ст. 9, ст. 22). Установлен заявительный

характер предоставления социального обслуживания. Законом установлены три формы социального обслуживания: на дому, в стационарной и полустационарной формах (ч. 1 ст. 19); определены виды социальных услуг (ст. 20). Помимо этого дан примерный перечень срочных социальных услуг.

С момента вступления в силу этого закона появился первый опыт его применения. В рамках нашей исследовательской работы мы детально изучили то, как сформировалась практика оказания услуг семьям с детьми, какие услуги стало оказывать удобнее, какие услуги исчезли в связи с нововведениями и, наконец, каковы потребности семей с детьми в складывающейся ситуации. Именно с учетом контекста изучения оказываемых и желаемых услуг в нашем исследовании понятие «новые услуги» очень относительно. Под «новыми» мы понимали услуги «желаемые», те, которые не покрывают на данный момент потребности семей, даже если они формально описаны в документах, регулирующих деятельность социальных служб.

Концепция мониторинга потребностей семей с детьми в новых социальных услугах в городе Москве

Общие принципы и дизайн мониторинга

Для всестороннего характера изучения потребностей семей с детьми мы предприняли стратегию многометодного исследования. Мы предполагали, что для получения более верифицированного результата исследования необходимо изучить точки зрения разных включенных в процесс оказания услуг субъектов деятельности:

- специалистов, которые работают в государственных организациях социального обслуживания и формируют практику оказания социальных услуг;
- получателей услуг представителей разных типов семей, в том числе детей, которые эти услуги получают;
- НКО, которые оказывают социальные услуги семьям с детьми; учитывая практики, складывающиеся в государственных учреждениях, они предлагают свои, более гибкие, форматы предоставления услуг, используя законодательные преимущества негосударственного сектора.

Мы также исходили из понимания многоуровневой организации оказания услуг в государственном секторе. Структура услуги, предоставляемой в рамках социального обслуживания, определена стандартом, другими нормативно-правовыми актами, рамки которых формируются на нескольких уровнях:

- федеральный уровень наличие общей законодательной базы предоставления определенной услуги в Федеральном законе № 442-Ф3;
- уровень города федерального значения или субъекта Федерации, где имеется законодательная база, конкретизирующая общефедеральные рамки закона и адаптирующая его к образу жизни и запросам горожан, куда входит:
- сложившаяся инфраструктура оказания услуг (наличие сети учреждений, оказывающих услуги, их территориальная доступность и географическое расположение в городе и т. д.);
- информационное поле города, каналы распространения информации и уровень информационной доступности услуг (активные и пассивные формы распространения информации);

- удобство оформления документов для получения услуги, соответствие процедур получения услуг образу жизни их получателей, временная, территориальная, психологическая и т. д. доступность процедур оформления получения услуги;
- удобство оказания самой услуги (насколько она вписывается в приоритеты самой семьи, ее графика жизни, разных ресурсных возможностей по получению этой услуги).

Таким образом, мы считаем, что услуга выполнима, если не возникает барьеров на каждом из обозначенных уровней и аспектов реализации услуги.

Вслед за принятием тезиса о многостороннем изучении практик и процессов оказания социальных услуг мы выстроили основную логику нашей работы:

- во-первых, были изучены практики предоставления социального обслуживания и оказания социальных услуг в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ и региональными подзаконными актами. Причем эти практики были изучены как с точки зрения их исполнителей специалистов, работающих в государственных Центрах с получателями услуг, так и со стороны самих получателей услуг родителей или опекунов детей и самих детей;
- во-вторых, изученные практики были систематизированы, выявлены сильные и слабые стороны реализации социального обслуживания в рамках Федерального закона № 442-ФЗ в отношении семей с детьми, барьеры, которые возникают на практике и мешают удовлетворять имеющиеся потребности семей;
- в-третьих, были изучены основные социальные проблемы, связанные с положением детей и семей, имеющих детей, их образом жизни в городе Москве;
- в-четвертых, были изучены инновационные подходы и лучшие практики работы с семьями в негосударственном секторе;
- в-пятых, был проанализирован перечень стандартов социальных услуг для семей с детьми в сфере социальной защиты населения города Москвы.

Методы и методики проведения работ

Для реализации запланированного мониторинга потребностей семей с детьми в новых социальных услугах в городе Москве были применены следующие методы сбора данных.

Во-первых, применен метод фокус-групп. В фокус-групповых дискуссиях участвовали как специалисты, которые непосредственно оказывают услуги, так и специалисты, которые оформляют документы для оказания этих услуг. В результате были проведены 2 экспертные фокус-группы — в Городском ресурсном Центре поддержки семьи и детства «Отрадное» и в Центре социальной помощи семье и детям «Семья» в марте-апреле 2016 года, в которых участвовали 22 специалиста разных Центров помощи семье и детям города Москвы. Гайд фокус-группы, где представлены все основные темы разговора, имеется в Приложении 1.

Во-вторых, проведены индивидуальные полуформализованные интервью с получателями услуг: родителями (опекунами) детей, посещающих Центры социальной помощи семье и детям, самими детьми в присутствии и при согласии сопровождающих их взрослых. В выборку попали многодетные семьи, опекунские семьи, семьи с низким доходом (малообеспеченные) и семьи, имеющие ребенка-инвалида. Опрос получателей услуг проводился в марте и апреле в семи Центрах социальной помощи семье и детям, а также в ходе проведения общегородской открытой диалоговой площадки «Большая семья в большом городе» 27 апреля 2016 года в Экспоцентре. Всего было собрано 47 интервью. Гайд интервью с получателями услуг, в том числе и версия гайда для общения с ребенком, представлены в Приложении 2.

В-третьих, применен метод массового формализованного опроса руководителей Центров и их заместителей методом онлайн-опроса через сайт surveymonkey.com. В опросе приняли участие 44 человека.

В-четвертых, проведен анализ проекта ведомственного перечня и «Стандарта социальных услуг...» для семей с детьми в сфере социальной защиты населения города Москвы и сформирована выборка услуг, на которые надо обратить особое внимание в связи с наличием определенных специфических барьеров для их предоставления в государственном секторе.

9

¹ Стандарты социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (утверждены приказом ДСЗН № 1173 от 30 декабря 2014 г.).

В-пятых, проведен анализ СМИ с целью изучения лучших практик НКО, работающих с семьями с детьми, и их репрезентаций на сайтах НКО, в социальных сетях и на страницах СМИ. Проанализирована деятельность 50 организаций, работающих с семьями разных типов в Москве, проведена систематизация услуг, описаны преимущества работы НКО и барьеры по осуществлению социальных услуг, сложившиеся в негосударственном секторе.

По результатам проведенного многосубъектного, многостороннего, многометодного анализа разработаны предложения, в которых систематизированы основные проблемы или барьеры предоставления услуг для семей с детьми, выявленные по итогам анализа информации, и сформированы предложения по их преодолению, а также по внедрению в городе Москве новых социальных услуг для семей с детьми, которые будут способствовать решению выявленных проблем.

Цитаты из интервью, фокус-групп, а также высказывания пользователей социальных сетей выделены в тексте курсивом. После цитаты дается ссылка на номер интервью или фокус-группы.

Процедуры оказания услуг для семей с детьми: выявленные проблемы и возможности решения

Центры социальной помощи семье и детям (далее — Центры) и другие подведомственные Департаменту труда и социальной защиты населения г. Москвы (далее — ДТСЗН) организации оказывают социальные услуги с 1 января 2015 года в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ. Специалисты Центров, с одной стороны, отмечают правильность основополагающих идей указанного закона и поддерживают общее направление развития социальной сферы в целом, обозначенное данным законом, а с другой — говорят о его недостаточной проработанности в отношении семей с детьми. Закон в его настоящей редакции содержит множество лакун, которые не позволяют в полной мере оказывать услуги всем нуждающимся членам семьи, прежде всего детям. Рассмотрим эти нестыковки и пробелы подробнее.

Отношение специалистов к Федеральному закону № 442-ФЗ: выявленные противоречия

«Революционной» для социальной сферы называется идея введения в Федеральный закон № 442-ФЗ понятия нуждаемости и разведение этого понятия с материальной составляющей. Позитивно оценивается экспертами движение в сторону разработки и предоставления платных услуг и сотрудничества с некоммерческими организациями, что ведет к включению государственных поставщиков социальных услуг в конкурентную среду. Приветствуется также законодательное разделение на поставщиков социальной услуги и ее получателей.

В то же время специалисты сходятся во мнении, что сам закон требует дальнейшей доработки и принятия более конкретного регионального законодательства и соответствующих ему методических рекомендаций, которые могли бы разрешить возникающие разночтения в трактовке и толковании отдельных норм закона, а также дать единообразный понятный механизм работы поставщиков услуг, вовлеченных в социальное обслуживание. Специалисты Центров отмечают ориентированность Федерального закона № 442-ФЗ на граждан пожилого возраста и слабую адаптированность данного закона для семей с детьми. На практике поддержка семей с детьми оказывается и в соответствии с иными федеральными и московскими законами, например, с Федеральным законом от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (далее – Федеральный закон № 120-ФЗ), Законом города Москвы от 07.10.2009 № 43 (ред. от 30.04.2014) «О психологической помощи населению в городе Москве». Это отмечали специалисты Центров на проведенных фокус-группах:

 $«...442-й закон, в общем, прописан все-таки на более пожилое население, да, под семьи с детьми он немножко не адаптирован» (<math>\Phi\Gamma1$).

«Может, какие-нибудь методические рекомендации... для организаций, уполномоченных признавать семьи, чтобы был общий подход в каждом отделе, в каждой управе, вот они могли какими-то нормативными актами помочь нам...» ($\Phi\Gamma1$).

Это отчасти подтверждается сравнением статистики обращений с количеством вынесенных положительных решений о признании нуждающимися пенсионеров и семей с детьми. По словам специалистов, пенсионерам проще получить социальные услуги: им тре-

буется только справка о доходах за 6 месяцев, которую к тому же достаточно легко получить, в то время как семьям с детьми бывает достаточно сложно подтвердить свой доход за 12 месяцев, что зачастую связано с дефицитом финансовой дисциплины тех организаций, в которых они работают. При этом в некоторых случаях требуются и иные документы.

«...на комиссии по мат. помощи, где у нас председатель обычно глава управы, рассматриваются вопросы продуктовых сертификатов, вещевых, товаров длительного пользования, параллельно идет вопрос об оказании материальной помощи, которая идет по линии МФЦ или же по линии управы. И там четко говорится, что заявитель предоставляет информацию о доходах членов своей семьи или о своих доходах, если он одинокий гражданин, за шесть месяцев. И большинство заявителей – пенсионеры, которые обращаются за помощью. Семьи с детьми реже данной услугой желают воспользоваться... Пенсионеры активно этим пользуются, и в основном все решения выносятся положительно. А рассматривая семьи с детьми (там доходы требуют за двенадцать месяцев), всякий раз мы сталкиваемся с вопросами, и бывает, что отказывают и заставляют еще дополнительно какие-то справки искать. Хотя зачастую у наших пенсионеров есть дети, внуки» ($\Phi\Gamma2$).

Другие, более конкретные, ограничения Федерального закона № 442-Ф3, озвученные специалистами учреждений социальной защиты города Москвы, раскрываются ниже.

Ограничения заявительного принципа Федерального закона № 442-ФЗ

Общим моментом, вызывающим сложности в работе специалистов социальных учреждений, является заявительный принцип предоставления социального обслуживания и социального сопровождения, предусмотренный в Федеральном законе № 442-ФЗ. Заявительный принцип сам по себе уже отсекает из списка потенциально нуждающиеся в социальном обслуживании семьи, которые находятся при этом в социально опасном положении. Зачастую они не осознают и/или не желают осознавать свои потребности и не только не обращаются за социальными услугами, но и отказываются от какой-либо помощи и вмешательства со стороны органов социальной защиты.

Для того чтобы такие семьи по-прежнему были охвачены социальной защитой, учреждения социальной сферы руководствуются Федеральным законом № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», в частности, по нему работают отделения ранней профилактики.

- «1: Я представляю отделение ранней профилактики. ...Мы представляем как раз тех, кто оказывает эти услуги, не принимаем документы на решение, мы те, кто работает по 120-му закону.
- 2: А вот не факт, да, регионы работают, извините, по 442-му, а Москва работает по регламенту, по 120-му, которые входят в противоречие...
 - 3: Они входят в противоречие, да.
- 1: ...Потому что социальное сопровождение имеет заявительную природу, а у нас несколько иное. Семьи, которые направляют нам ПДН [подразделение по делам несовершеннолетних] и опека» ($\Phi\Gamma1$).

Проведенные фокус-группы со специалистами Центров и других социальных организаций показывают, что на сегодняшний день есть ситуации, которые сложно регулировать только федеральными законами № 442-ФЗ или № 120-ФЗ, а форматы их соотношения в решении таких ситуаций у сотрудников вызывают неоднозначную оценку. Нет единого понимания того, какая деятельность в данных ситуациях регулируется законом № 442-ФЗ, а какая законом № 120-ФЗ и каковы границы действия обоих законов. Прежде всего это касается практики социального сопровождения семей и детей в социально опасном положении.

- «1: Потому что там указано социальное сопровождение...
- 2: Подразумевают ...социальное сопровождение, это когда мы эту услугу оказать сами не можем, наш Центр, и мы направляем куда-то, семья состоит у нас, а мы куда-то направляем.
 - 3: Получается, те семьи, которые нам направляют ПДН...
 - 4: Они по 120-му...» (ФГ1).

Такая ситуация обнажает необходимость стыковки двух законов на региональном уровне.

Бюрократические сложности оформления услуги

Специалисты Центров, так же как и некоторые получатели социальных услуг, сходятся во мнении, что процедура сбора документов и оформления услуги стала очень сложной и трудоемкой. Это, по словам специалистов, иногда приводит к отказам от предоставления социальных услуг. А по признаниям получателей социальных услуг – и к невозможности их получения.

Требование подтверждения потенциальными получателями услуги своих доходов за год на практике не всегда выполнимо. Многие граждане в силу разных обстоятельств не могут подтвердить уровень дохода за каждый период на протяжении года (как правило, это связано с трудностями получения справки на предприятии, которое может находиться в стадии реорганизации или по иным причинам отказывать работнику в выдаче справки). Другой сложностью для получателей социальных услуг становится транспортная проблема: некоторые члены семьи могут находиться в других городах и регионах РФ (к примеру, дети могут быть на учебе в других городах) и вопрос «доставки» справки становится сложной задачей. Так, многодетная мама с девятью детьми говорит о необходимости выделения для отдельных категорий получателей, например для многодетных родителей с пятью детьми и более, социального работника для помощи в сборе такого пакета документов.

«Хотя бы, может быть, от пяти детей можно было бы выделять соцработника на сбор документов. Хотя бы сегмент небольшой. Я думаю, что всем было бы большое подспорье. Огромное» (И28).

Проблемой для специалистов и получателей услуг становится вопрос многоэтапного подписания документов на предоставление социального обслуживания. Документы подписываются на этапе принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, затем на этапе составления Индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ), и на этапе оказания услуги подписывается акт об оказанных услугах (или о получении сертификата через Социальную карту москвича).

«1: ...у многих, конечно, пакет документов очень большой. Вот он написал, пришел. Хорошо. Потом он должен прийти через три дня, подписать решение — день в день или на следующий день. Люди этого не хотят делать.

- 2: То есть эта процедура подтверждения нуждаемости стала очень сложная.
- 1: Процедура очень, да. Потом ИППСУ [Индивидуальная программа предоставления социальных услуг] только составляется через два дня, и он опять должен прийти ее уже подписывать, с печатью. Надо прийти просто так, впустую, люди этого делать не хотят.
- 3: Потому что у нас семьи с детьми, понимаете, у них дети. Они все должны бросать и каждый раз к нам бегать.
- $1: \ \mathit{U}\ \mathit{просто}\ \mathit{mak}\ \mathit{вот}\ \mathit{говорит}: \ \mathit{«A}\ \mathit{что}\ \mathit{я}\ \mathit{к}\ \mathit{вам}\ \mathit{хожу,}\ \mathit{если}\ \mathit{я}\ \mathit{ничего}\ \mathit{не}\ \mathit{получил?} \mathit{»}$
 - 2: Да, а уже столько времени потратил, да?
- 1: А сколько подписей ставить на тех же самых актах оказания услуги! Вот мы сейчас вызываем, мы вам оказали услуги. И он должен прийти подписать акт об оказанных услугах, тот же самый сертификат на социальную карту. Он говорит: «А почему я должен приходить и ваши проблемы решать? Я не приду и не буду ничего подписывать» ($\Phi\Gamma 2$).

По словам специалистов Центров, потенциальные или уже реальные получатели услуги зачастую отказываются приходить в Центр для подписи, поскольку оформление и подписание документов получатель трактует как «чужие», «не свои» проблемы. Для некоторых категорий граждан такая процедура становится действительно обременительной.

Организационные сложности и трудности внутриведомственного взаимодействия

Организационными барьерами специалисты Центров называют различные процедуры оценки нуждаемости в районных отделах социальной защиты населения (далее – POC3H), складывающиеся в результате разности трактовок отдельных норм закона и отсутствия принятых методических рекомендаций; отсутствие единообразных актов об оказании услуги и разные требования к оформлению документов в разных РОС3H. Отсутствие унифицированных установленных регламентов работы приводит к тому, что в разных районах между Центрами, центрами занятости населения, РОС3H и другими учреждениями устанавливаются разные режимы взаимодействия.

Преодоление институциональных барьеров становится делом «личного фактора». Такая ситуация видится неприемлемой: сотруд-

ники Центров настаивают на введении официально установленных регламентов по аналогии с теми, которые разработаны для выполнения Федерального закона № 120-Ф3.

«Для такого сбора пакета документов, безусловно, нужно хорошо налаженное межведомственное взаимодействие. Вот этого сейчас нет. И регламентов тоже нет. По социальному сопровождению, по которому работают тьюторы, у них все есть регламенты: как они с опекой, как они с ПДН, какие запросы — все прописано. У нас такого нет. И поэтому у каждого свое видение, как запрашивать... по 120-му все прописано. А у нас в рамках 442-го кто делал, наверное, предполагал, что через АС ГУФ можно будет с одной кнопки запросить, чтобы и человека не гонять, и мы могли собрать. То есть человек пришел, как предполагается, написал заявление, мы вышли на акт, все там прописали. А все остальные документы (пенсии, субсидии, пособия) мы запросим сами, и никаких проблем не будет» (ФГ2).

Специалисты Центров выражают недоумение тем, что, будучи в единой системе социального обслуживания, они вынуждены делать официальные запросы о предоставлении услуг в РОСЗН, привозить справки в учреждения социальной защиты, а не осуществлять эти процедуры в рамках единой системы электронного документооборота.

«Мы сталкиваемся с тем, что нам проблематично даже эти документы получить. Потому что нам специалисты районной соцзащиты говорят: «Пишите официальный запрос». То есть мы работаем в одной системе, но мы как учреждение пишем: «Дайте нам на эту семью за 12 месяцев эти пособия». Мы их получаем, потом везем к ним же эти справки и показываем. Понимаете, что получается? Это неправильно» (ФГ2).

Трудоемкой видится процедура запроса справок из центров занятости населения. В системе АС $\Gamma \text{У}\Phi^2$ не подключена услуга запроса справок из этих центров. Хотя решение этой технической задачи могло бы облегчить трудозатраты как сотрудников Центров, центров занятости населения, так и самих потенциальных получателей услуги. В настоящий момент специалисты Центров помощи вынуждены делать официальные запросы на получение справок в центры занятости. В то же время забрать эту справку могут только потенциальные получатели (лично, с паспортом). Для многодетных или одино-

²Автоматизированная система государственных и муниципальных услуг и функций. Подробнее об этом см.: URL: http://goo.gl/Y7mAzq (дата обращения: 17.05.16).

ких родителей это становится весьма сложной задачей. Объедение баз данных центров занятости населения и баз данных Центров помощи в рамках автоматизированной системы АС ГУФ, с обеспечением возможности формирования справок специалистами Центров, могло бы разрешить эту проблему. Вот как это обсуждалось в ходе фокус-групп:

«Опять же центр занятости. Если родители не работают, а, как правило, в семье один родитель, чаще мама, не работает, оставаясь с детьми, либо папа работу потерял, в любом случае процентах в 70 приходится запрашивать справки из центра занятости. А у нас нет в АС ГУФ подключенной услуги из центра занятости. Труд уже перешел под наш департамент. Почему нас не объединить? То есть мы пишем официальный запрос в центр занятости, но они не выдают эту справку на руки через служебное пользование, только человеку, только с паспортом. В итоге наша семья должна съездить в центр занятости, принести справку о том, состоим ли мы на учете» (ФГ2).

«У нас на несколько районов нашего округа, по-моему, один центр занятости в Якиманке. В Хамовниках нет. Это им нужно поехать в Якиманку, чтобы взять эту справку. Мама с тремя детьми просто физически этого не может сделать. Получение этого сертификата на 1000 рублей требует очень много ее усилий. Очень сложно» ($\Phi\Gamma 2$).

Работу специалистов Центров осложняет отсутствие регистра получателей социальных услуг. Формирование такого регистра видится задачей ближайшего времени. На то существует ряд причин.

На сегодняшний день подать заявление на получение социального обслуживания можно в любой Центр. Человек может выбрать иное социальное учреждение в качестве поставщика услуги. К примеру, семья, желающая устроить ребенка в группу кратковременного пребывания, может выбрать тот Центр, где есть питание для детей. Таким образом, после получения индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ) получатель может менять поставщиков социальных услуг. В свою очередь поставщик, в качестве которого выступает Центр, вынужден в каждом случае запрашивать информацию о предоставлении услуги в течение предыдущего срока у прежнего поставщика. Это создает ненужные дополнительные трудности в работе Центров.

«Когда у нас будет регистр получателей социальных услуг... это тоже очень острый вопрос» ($\Phi\Gamma 2$).

Разработка единого регистра получателей социальных услуг, предусмотренного Федеральным законом № 442-ФЗ, поможет также избежать высоких рисков утери данных о семьях в процессе продолжающейся реорганизации учреждений социальной сферы (объединения организаций, подведомственных Департаменту труда и социальной защиты населения города Москвы).

Специалисты Центров, работающих с семьей, отмечают как общую проблему недостаточное развитие внутриведомственного взаимодействия. Для ее решения предлагается создание единого информационного пространства, где специалисты разных подведомственных департаменту организаций могли бы периодически проводить семинары, круглые столы, встречи для обсуждения различных вопросов, возникающих в процессе оказания социальных услуг.

Точки неопределенности в работе Центров и РОСЗН

Опрос сотрудников Центров показал, что на данный момент нет единого понимания в отношении необходимости учета единого жилищного документа (ЕЖД) при оформлении субсидий.

«Вопрос от нашего РОСЗН. Какой смысл в том, что в общий пакет документов мы запрашиваем ЕЖД, если мы не считаем родственников. У нас семья — это семья, там, например, 20 человек прописано. Его брат с его семьей, его папа. Для чего мы тогда запрашиваем вот этот ЕЖД... по отношению к семье с детьми, для чего этот ЕЖД, если мы всех остальных там не учитываем» (Φ Г2).

Нет ясности по регламенту работы между Центрами и РОСЗН в отдельных случаях. Так, спорным оказывается вопрос о том, какой РОСЗН отвечает за оформление ИППСУ, если все члены семьи зарегистрированы в разных районах Москвы и при этом адрес фактического проживания родителей детей отличается от адреса официальной регистрации.

- «1: У нас есть мама, и у нее все дети по всей Москве разбросаны. А она живет у нас, и даже у нас не прописана. Кто должен вот это (ИППСУ) оформлять, ведь тот РОСЗН подписывает, где прописан ребенок.
 - 2: Не обязательно. Где прописана мама...
- 1: На других местах старший ребенок с мамой, а мама имеет собственность, и живут они в собственности. Четыре разных $E \mathcal{K} \mathcal{I}$ » ($\Phi \Gamma 2$).

В отсутствие единого регламента взаимодействие между РОСЗН и Центрами складывается по-разному в зависимости от конкретного случая.

Разные Центры по-разному организуют проведение обследования в случаях, когда место жительства получателя социальной услуги не совпадает с местом его регистрации. В таких ситуациях специалисты ряда Центров, принимая заявление у себя (т. к. получатель имеет регистрацию в данном районе), выезжают на обследование в другие районы. Ряд Центров передает эту задачу учреждениям других районов.

- «1: В нашем округе мы ездим в другие округа на акты обследования. Вот такой вариант был.
 - 2: Вот у нас не было случая, мы сколько отправляли.
- 1: А у нас был. Решение не говорит о том, что они там плохие, нет. Просто так их проинформировало начальство или как-то. Мы решили этот вопрос, вопросов нет. Они сходили на обследование.
- 3: Кстати, я тоже позвонила. Они сказали, что они «сами ездят», «а мы нет». Я и по другому вопросу звонила, но просто когда мы звоним, то узнаем, как они работают, и как мы работаем. Они сами ездят. Но как это? Это нужно вообще уехать, это работать некогда» ($\Phi\Gamma2$).

Сотрудники Центров и РОСЗН описывают свою ежедневную работу как череду действий, направленных на преодоление различных организационных и институциональных барьеров, вызванных неопределенностью или разночтениями отдельных норм закона, отсутствием методических рекомендаций и регламентов работы. Специалисты говорят о том, что у субъектов единого правового и ведомственного поля, которыми являются Центры социальной помощи, городские и окружные управления и отделы социальной защиты населения, другие учреждения социального обслуживания, не должно быть разных интерпретаций той или иной задачи, процедуры.

«На нас 442-й закон обрушился, мы год существуем, каждый набивая свои шишки, набирая свой положительный или отрицательный опыт. Тратим на это безумное количество времени и нервов... Мы все субъекты одного процесса, правового поля» ($\Phi\Gamma2$).

В этой связи снова актуализируется вопрос о необходимости скорейшего утверждения методических рекомендаций. Специалисты ожидают от ДТСЗН города Москвы ускорения решения этого во-

проса. Тем более что подобные рекомендации уже разрабатывались на базе Городского ресурсного Центра поддержки семьи и детства «Отрадное», однако до сих пор не приняты официально, а потому не могут рассматриваться как действующий регламент работы.

«Эти методические рекомендации нарабатывались. В том числе в «Отрадном» было много вариантов... Но, по сути, мы не имеем юридического обоснования ими пользоваться» ($\Phi\Gamma2$).

По мнению других специалистов, методических рекомендаций и регламентов недостаточно. Последние не являются нормативными правовыми документами и не видятся таковыми, к примеру, органами прокуратуры. Основные правила и нормы должны быть закреплены законодательно, а также в подзаконных актах, в том же порядке, как и все вносимые изменения и уточнения.

«Понимаете, в чем дело. Прокуратура эти все бумаги не воспринимает... Даже тот же самый регламент. Нужны законы» $(\Phi\Gamma 2)$.

Процедура выявления нуждаемости

Трудности трактовки нуждаемости для несовершеннолетних

Отмечая понятность определения нуждаемости в законе в отношении семей с детьми-инвалидами и детьми из неблагополучных семей, сотрудники Центров признаются в отсутствии такой ясности в отношении категории несовершеннолетних детей из обычных семей с низким достатком, но несколько выше, чем полтора прожиточных минимума.

«Опять же в формулировке закона, на основании которого признают ребенка нуждающимся, — в основном это трудности с социальной адаптацией, но у нас есть дети из благополучных семей с низким достатком, которые хотели бы получать услуги, а по закону они не могут быть признаны нуждающимися, хотя таких детей большинство» ($\Phi\Gamma1$).

По мнению специалистов, апелляция к трудностям с социальной адаптацией как к критерию признания ребенка нуждающимся практически исключает «обычных хороших детей» ($\Phi\Gamma 1$) из семей с низким доходом из целевой группы получателя услуги ($\Phi\Gamma 1$). Рассмотрим подробнее эти моменты в следующем параграфе.

Вопрос учета доходов при определении нуждаемости несовершеннолетнего

Кратко эта тема была уже поднята выше, но специалисты Центров расходятся в понимании процедуры обоснования нуждаемости несовершеннолетних детей: апеллируя к Федеральному закону № 442-ФЗ, одни полагают, что несовершеннолетним услуги оказываются бесплатно, а соответственно для признания нуждаемости ребенка не требуются документы о доходах, и скорее они ориентируются на документирование ухудшения экономической ситуации в семье (потеря работы, резкое снижение дохода); другие, наоборот, требуют документы о доходах за последние полгода и фиксируют длительно продолжающийся или стабильно низкий доход. Единое понимание этой нормы закона отсутствует даже среди специалистов разных Центров.

- «1: Что значит «несовершеннолетние получают бесплатно»? Получается, что все дети несовершеннолетние обязаны получать.
 - 2: Ну мы понимаем это так.
 - 3: А мы нет. Наш Центр понимает по-другому.
- 4: Несовершеннолетние при условии соблюдения нуждаемостии. Вот из этих восьми пунктов, то есть там есть оговорка.
 - *5: И доход»* (ФГ2).
- «...У нас при работе нашего Центра с отделами соцзащиты, которые являются уполномоченными лицами по принятию решений о нуждаемости, возникают всякие сложности. То есть они... как бы не учитывают, что детям услуги оказываются бесплатно, доходы (учитывают) для признания ребенка... Я не знаю, как это можно сделать, как это документально можно, для того чтобы нам с уполномоченными организациями прийти к обоюдному согласию» ($\Phi\Gamma1$).

С точки зрения специалистов, эти технические, процедурные вопросы и разная практика их решения, сложившаяся сегодня, проистекают из разной трактовки норм Федерального закона № 442-ФЗ, приводя к разночтениям и спорам между специалистами разных структурных подразделений, вызывая трудности взаимодействия и согласования процедуры оказания услуги.

Сложности признания нуждаемости семей с детьми-инвалидами

Специалисты Центров и РОСЗН просят разъяснения вопроса о процедуре признания нуждаемости в отношении семей с детьми-инвалидами. По мнению специалистов Центров, семьи с детьми-инвалидами согласно Федеральному закону № 442-ФЗ могут признаваться нуждающимися без подтверждения среднедушевого дохода. В то же время РОСЗН трактуют норму закона иначе, запрашивая документы о доходах за 12 месяцев.

«Во-первых, два вопроса по инвалидам, по семьям с детьми-инвалидами. В законе прописано, что это одна из восьми категорий, для которых признается нуждаемость. И прописано, что доход у такой семьи не учитывается для оказания услуг. Но при этом у нас все равно запрашивает документы соцзащита, чтобы в пакете документов были все доходы за двенадцать месяцев. То есть они их как бы считают все равно, среднедушевой доход высчитывают, но не учитывают. То есть должны оказывать эту услугу вот по умолчанию. У семьи с ребенком-инвалидом, как правило, превышен доход. Он превышает полуторный прожиточный минимум, потому что у них пенсии, доплаты — и у них получается больше. То есть вот хотелось бы этот момент разъяснить» (ФГ1).

На сегодняшний день, отмечают специалисты, в случае предоставления материальной помощи и социально-психологической, социально-педагогической и иной нематериальной помощи процедура подтверждения нуждаемости строится по-разному: справку о подтверждении душевого дохода требуют только в первом случае, при запросе же нематериальных услуг потенциальный участник может претендовать на получение социальной слуги без учета дохода. В то же время для специалиста Центра остается неразрешенным вопрос о том, допустимо ли оказывать экономическую помощь без учета доходов. Они отмечают, что этот вопрос до сих пор витает в воздухе и ответить на него не могут даже РОСЗН.

«1: ...потому что это два направления. Если семьям с детьми-инвалидами нужны культурно-массовые мероприятия, юридическая, психологическая помощь, социальное обслуживание, то по идее они без учета дохода могут претендовать как нуждающиеся именно в этой услуге. А вот услуги экономического характера? Можем ли мы оказывать им, если у них превышает доход, или не можем, потому что они сами могут себе все купить?

2: РОСЗН сами не знают.

1: То есть у нас настолько этот вопрос плавает, что единого мнения нет. А поскольку наш, например, Центр работает с семью районами и у каждого района свое видение по этому вопросу, получается достаточно сложно это организовать» ($\Phi\Gamma2$).

В тех случаях, когда РОСЗН требуют предоставления справки о доходах, вероятность признания семьи как нуждающейся сокращается. Семьям с детьми-инвалидами, где доход превышает полуторную величину прожиточного минимума, отказывают в признании их нуждающимися и соответственно в материальной помощи. Некоторые специалисты Центров делятся своей практикой решения этой проблемы. В частности, они говорят о том, что в исключительных случаях, когда среднедушевой доход семьи превышает полуторный прожиточный минимум незначительно, им разрешается обращаться с ходатайством в РОСЗН о признании семьи нуждающейся. С другой стороны, отмечают другие, семей, чей доход превышает установленную норму, достаточно много, и рассматривать это как исключительный случай вряд ли возможно.

- «1: Вы знаете, вчера пришла в мой Центр информация, разъяснение из нашего окружного управления о том, что мы имеем право в отдельных случаях принимать мотивированное решение: если есть превышение этой полуторной величины, то мы имеем право обращаться в РОСЗН и своим ходатайством мотивировать свое решение о возможности оказания в исключительном случае этих услуг экономического характера.
- 2: Что значит исключительный случай? Вот у меня в районе, в Арбате, уже два таких случая. В одном случае они отказали (там доход был 35 тыс.), вот сейчас во второй раз 56 тыс. доход среднедушевой, тоже отказали, потом, я говорю, там ребенок-инвалид, билеты для развития ребенка, общения. Решили отказать ребенку. Но понимаете, вот это каждый раз идет какая-то борьба, наверное, должна быть все-таки определенность...» (ФГ1).

Разночтения этой нормы закона приводят к трудностям межведомственного взаимодействия. Центры, работающие с РОСЗН разных районов, говорят о барьерах в работе, связанных с различиями в трактовках процедуры признания нуждаемости по данной категории (семей с детьми-инвалидами). В этой связи снова поднимается вопрос о разработке методических рекомендаций и конкретного регламента по этому направлению работы.

«Да, разъяснить какие-то, может быть, методические рекомендации. Ну лучше не методические рекомендации, а конкретный регламент работ именно по этой категории» ($\Phi\Gamma 2$).

При этом специалисты Центров сходятся во мнении, что затраты на содержание ребенка-инвалида в среднем гораздо выше, чем затраты на содержание обычного, здорового ребенка.

- «1: \hat{U} эти полтора, они как-то вот так с неба взяты, честно говоря. Может быть, где-то обосновано, и, если доход в 35 нужно оказывать, потому что какие-то средства реабилитации...
- 2: Затраты в такой семье [с детьми-инвалидами] больше, чем у среднестатистической семьи» (ФГ2).

Поскольку уход за ребенком-инвалидом, как правило, сопровождается приобретением различных средств реабилитации, специалисты Центров озвучивают предложение о необходимости, целесообразности повышения порога среднедушевого дохода для таких семей, на основании которого они могли бы признаваться нуждающимися.

Соблюдение сроков вынесения решения о нуждаемости

Специалисты Центров, работающих с семьями с детьми, разделяют общий тезис о том, что соблюдение сроков вынесения решения о нуждаемости и предоставления социальной услуги в соответствии со стандартом на практике не представляется возможным выдерживать. Причинами этого являются (1) специфика системы документооборота, т. е. длительность передачи документов по системе АС ГУФ (пять—десять дней при установленном сроке оказания услуги в три дня), (2) недисциплинированность потенциальных получателей социальных услуг. Например, те, кто не всегда предоставляет полный комплект документов в момент принятия заявления специалистами Центров и обещает донести пакет документов завтра или послезавтра, а также те, кто не желает через несколько дней приходить для подписания решения.

«Если РОСЗН у меня просит подтверждение дохода за полгода, мы согласно закону за год у них просим. Это тоже накладывает определенные трудности для самих людей. И вот мы как посредники собираем, комплектуем, несем в РОСЗН, для того чтобы они приняли решения, подписали эти решения, потом обратно. Вот этот, во-первых, трехдневный срок, в который мы должны уложиться, — это очень нервозно. Было очень тяжело для нас все это соблюсти, тем более что и люди не успевают быстро собрать полный пакет документов... Ну, вернее, пишут заявление теоретически тогда, когда полный пакет документов уже собран. Люди не настолько дисциплинированны: «Потом донесу, это донесу». Плюс АС ГУФ, бывает, приходит через пять дней, а у нас срок три дня. Сейчас мы... уже перестроились, все, что от нас зависит, мы делаем в срок, день в день, запрашиваем пособие... Только спустя год мы более или менее наладили процедуру. В первый же день делаем запросы. Откуда нам знать, что там АС ГУФ придет через десять дней. И уже ставим как есть, и у нас есть обоснование, что запрос был вот такого-то числа, в момент подписания заявления» (ФГ1).

Проблему расхождения сроков специалисты не видят своей зоной ответственности, поскольку на сегодняшний день обработка запроса от потенциального получателя социального обслуживания происходит день в день, в момент подписания и принятия заявления и в этот же день отправляется по системе АС ГУФ в РОСЗН. То, что принятие решения о нуждаемости может растягиваться на срок до 10 дней, специалисты Центров видят зоной ответственности РОСЗН.

Ситуации, когда невозможно признать человека нуждающимся

Ситуации внезапной потери источников дохода: потеря работы, приобретение инвалидности и др. Сотрудники Центров обозначают один из типичных случаев невозможности оказывать экономическую и иную помощь семьям, действительно в ней нуждающимся. Согласно действующей процедуре признания нуждаемости расчет среднедушевого дохода гражданина (члена семьи) исчисляется исходя из среднегодового дохода (на основании справки о доходах за 12 месяцев). Однако это требование оказывается слишком строгим и не соответствует множеству ситуаций, когда очевидно, что помощь семье необходима.

Так, в условиях экономического кризиса некоторые граждане теряют высокооплачиваемую работу и остаются без средств к существованию. В такой ситуации ухудшение условий жизнедеятельности человека происходит стремительно, что помимо прочего может

приводить к психологическим кризисам, депрессиям, конфликтам в семье. Другой ситуацией может быть внезапная потеря здоровья и получение инвалидности.

- «1: Вот был случай, папа получал по 100 тысяч в семье, где мама, папа, ребенок. Он потерял работу, мы все равно считаем за год [среднедушевой доход]...
- 2: И предоставляем за год неправильно... Наверное, месяц, месяца три, но какой-то срок должен быть меньше...
 - 4. То есть мы должны такие семьи поддерживать» ($\Phi\Gamma 2$).
- «...еще бывают моменты, когда человек работал целый год, зарабатывал очень хорошо, а последние три месяца он не работает и реально сейчас в кризисе, у него проблемы. Но ему не дают, ему отказывают, потому что у него была хорошая оплата первые девять месяцев...» ($\Phi\Gamma 1$).

Несмотря на реальную потребность в социальной поддержке, такие люди не признаются нуждающимися, поскольку их среднедушевой годовой доход превышает установленный норматив. Таким образом, существующие критерии нуждаемости не справляются с задачей оказания социальной поддержки тем, у кого произошло стремительное ухудшение условий жизни. По мнению специалистов Центров, эта ситуация является в корне неправильной. Законодатель должен выделить в отдельную группу такие случаи и предусмотреть для этого либо иные нормативы (к примеру, предоставление справки о доходах за три месяца, а не за год), либо иные критерии нуждаемости для такого рода случаев.

Семьи, зарегистрированные в Москве, а по факту проживающие в Московской области или иных регионах. Специалисты Центров по работе с семьями с детьми обозначают еще одну категорию семей, которые выпадают из списка возможных получателей социальных услуг, — это семьи, зарегистрированные в Москве, но по факту проживающие в Московской области или иных регионах. Эта категория потенциальных получателей социальных услуг, по словам специалистов, достаточно многочисленна. К ней относятся, в частности, семьи военнослужащих.

«По 442-му закону еще получается, что часть семей выпадает. Например, если семья живет в соседнем регионе... Вот допустим, Одинцово, а это ближнее Подмосковье. По 442-му получается, у нас акт заполняется на дому. Мы не можем ехать в другой регион» ($\Phi\Gamma 1$). «На Арбате целая улица... Хотя там зарегистрированы военные, и они все, как правило, многодетные военные. А живут, получается, где угодно. А у нас на территории военная академия... Они все там просто приквартированы как к своему общежитию, а фактически 90% живут в разных местах. Часть из них в Подмосковье живут. И они сами снимают жилье, плюс им что-то там дают еще» ($\Phi\Gamma2$).

Проблема заключается в том, что акт обследования материально-бытовых условий должен составляться по месту проживания получателя услуги, однако специалисты Центров города Москвы не могут осуществлять осмотр на территориях, относящихся к Московской области. Специалисты ссылаются на конкретные примеры своей повседневной практики, когда Центры социальной помощи семье и детям Московской области отказывались сотрудничать с Центрами города Москвы и брать на себя задачу выезда к семьям и составления актов, ссылаясь на неподведомственность ДТСЗН столицы.

По мнению специалистов, обозначенная проблема отражает неурегулированность межрегионального взаимодействия органов социальной защиты Москвы и других регионов.

«Да, вот бывают, скажем, военнослужащие или семьи, кто прописан в коммуналке, но невозможно жить в комнате 9 кв. метров. Кто-то на даче живет, кто-то у родственников — в общем, есть такие ситуации. И получается по этому закону, что таким семьям мы не можем оказать услугу, потому что мы просто не можем к ним выйти на дом, так как за Подмосковье не отвечаем. У нас уже был такой случай, мы делали запрос. Они говорят: «Мы относимся к Министерству социальной защиты Московской области. Мы не относимся к городу Москве и не обязаны дальше распространяться» (ФГ1).

Специалисты уточняют, что отказ от взаимодействия не является типичным случаем, описывая и другие ситуации, когда службы органов социальной защиты Московской области, наоборот, выстраивают сотруднические отношения, составляя подробные акты обследования материально-бытовых условий.

Тем не менее отсутствие официальных регламентов работы, регулирующих межрегиональное взаимодействие социальных организаций Москвы и Московской области, превращает каждый отдельный запрос в задачу, решение которой строится на личных отношениях, вызывая неопределенности в работе Центров города Москвы.

- «1: То есть, знаете, это такая рулетка. Балашиха среагировала быстро. Они нам прислали заказное письмо с актами шикарными. Это вот на кого попадешь. Мы же не должны так работать.
- 2: А из Красногорска нам даже не перезвонили. Хотя это практически центральный город Подмосковья.
 - 3: Это лотерея, рулетка, повезло не повезло ...
- 4: ...Но это все к вопросам межведомственного взаимодействия!
 - 5: И даже межрегионального получается.
- 2: Ну хотя бы \hat{c} Подмосковьем, \hat{c} этими городами там ближними, Люберцы, Балашиха, Одинцово» ($\Phi\Gamma$ 2).

Рекомендации

Описанные выше трудности реализации Федерального закона № 442-ФЗ и процедур оформления документов для оказания услуг требуют внесения изменений в указанный закон, разработки и утверждения соответствующих подзаконных актов и внесения изменений в нормативную базу города Москвы. Вместе с тем ряд мероприятий может быть выполнен и на региональном, московском уровне. Представляется разумным реализовать следующие предложения Департаменту труда и социальной защиты населения города Москвы:

- подготовить разъяснения о критериях признания несовершеннолетних детей из обычных семей и с низким достатком нуждающимися в социальном обслуживании;
- подготовить разъяснения по вопросу необходимости учета доходов при определении нуждаемости несовершеннолетних детей, а также детей-инвалидов и их родителей;
- рассмотреть возможность повышения порога среднедушевого дохода, необходимого для признания детей-инвалидов и их родителей нуждающимися в социальном обслуживании;
- рассмотреть возможности упрощения процедуры сбора и оформления документов для получения услуги в рамках Федерального закона № 442- Φ 3, в первую очередь по устранению внутриведомственных барьеров;
- принять методические рекомендации по вопросам оказания социальных услуг в рамках социального обслуживания в соответствии с нормами Федерального закона № 442-ФЗ;

- ускорить формирование регистра получателей социальных услуг и предоставить доступ к нему специалистам Центров, работающих с семьями с детьми;
- рассмотреть возможность введения прямого электронного документооборота между центрами социальной помощи семье и детям и центрами занятости населения. В частности, рекомендуется разработка в системе АС ГУФ возможности для формирования специалистами Центров запроса и получения справок из центров занятости населения;
- рассмотреть возможность создания единого информационного пространства для организаций, подведомственных Департаменту труда и социальной защиты населения города Москвы, например, на базе ГБУ г. Москвы «Городской ресурсный центр поддержки семьи и детства «Отрадное». Организовать проведение регулярных веб-семинаров и иных мероприятий по обсуждению и разъяснению порядка применения отдельных норм Федерального закона № 442-ФЗ и стандартов услуг;
- разработать и принять регламент, регулирующий взаимодействие между организациями социального обслуживания Москвы и Московской области, а также иных регионов по реализации положений Федерального закона № 442-ФЗ в отношении (потенциальных) получателей социальных услуг, зарегистрированных в Москве, но фактически проживающих в Московской области и иных регионах.

Практика реализации социальных услуг, определенных в Стандартах социальных услуг³

В данной главе рассмотрены практики оказания услуг, которые уже описаны в Стандартах социальных услуг, принятом в первой редакции в 2013 и позже во второй редакции в 2015 году. Мы изучали практику оказания этих услуг, для того чтобы понять, насколько эти услуги легко и беспроблемно оказываются. Возможно, возникающие административные, кадровые и прочие проблемы создают нереализованные потребности у получателей, хотя услуга формально значится.

Срочные социальные услуги: продуктовая и вещевая помощь

В настоящее время, как отмечают эксперты, существуют трудности предоставления продуктовой и вещевой помощи части нуждающихся. Рассмотрим подробнее, как это проявляется.

Нуждаемость

Сотрудниками Центров отмечается потребность в нормативно закрепленных основаниях для отказа в признании человека нуждающимся в социальном обслуживании. Одно из уязвимых мест в законодательстве и в своей работе специалисты Центров и РОСЗН видят в отсутствии ясных аргументов для отказа в признании нуждаемости потенциальным получателям социальной услуги. Осно-

³В данном случае имеются в виду «Стандарты социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг», утвержденные приказом ДТСЗН № 1173 от 30 декабря 2014 г., и более поздние версии: «Стандарты социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому», «Стандарты социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания», «Стандарты социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания» и «Стандарты дополнительных социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг во всех формах социального обслуживания», утвержденные приказом ДСЗН г. Москвы от 26.08.2015 № 739.

вания для отказа в признании нуждаемости должны быть, по словам специалистов, обозначены в законе, а также разъяснены в рамках регламентов. Это снизит риски жалоб граждан в случае отказов и напряженность в работе.

«...население давит, а сейчас же все достаточно юридически подкованы. Приходят и спрашивают: «А почему вы мне отказываете?» Для того чтобы специалист мог ответить, он должен ссылаться на закон... А управление департамента: «Почему вы это не делаете?» А потому что мы не знаем, как делать. То есть это в интересах вообще всех, и департамента в первую очередь. Лучие разъяснить нам 5 раз, чтобы мы работали по этим документам, чем не сказать ничего» ($\Phi\Gamma2$).

Существует неопределенность в отношении периодичности выдачи товаров длительного пользования. Уязвимым местом действующих Стандартов социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг⁴ называется отсутствие определения периодичности выделения товаров длительного пользования, в частности бытовой техники. Специалисты РОСЗН, УСЗН и Центров говорят о том, что формулировка «по мере необходимости» фактически открывает возможности для иждивенческой позиции некоторых получателей социальных услуг. В качестве наглядного примера приводятся случаи, когда один и тот же получатель социальных услуг делает ежегодные запросы на получение одних и тех же (или разных) товаров длительного пользования. Такой получатель имеет формальные основания для получения новой техники, даже в случае если такая техника ему уже выдавалась годом ранее.

И здесь специалисты обозначают две ситуации. Первая, когда акт материально-бытового обследования подтверждает, что выданная год назад техника пришла в негодность. В качестве примера приводится ситуация, когда ребенок разбил битой всю выделенную Центром новую бытовую технику.

«Так, кстати, по поводу периодичности выделения бытовой техники семьям. Вот по мере необходимости. Приходит одна мама, у нее шестеро детей. У нее необходимость. 2 ноутбука получала по анкетированию, стиральную машину, телевизор. В этом году приходит и пишет, что стиральная машина, телевизор, пылесос. Мы все это давали. У нее ребенок битой разбил. «Ну мы вам каждый год даем, мы не можем так часто». — «По-

⁴ Стандарты социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (утверждены приказом ДТСЗН № 1173 от 30 декабря 2014 г.).

кажите, где написано, что вы не можете так часто, у меня потребности». И вот ей в прошлом году, она написала второй раз на сертификат, мы отказали, потому что ей уже было начисление 5000 баллов на каждого ребенка. Вот она это взяла и пошла куда-то консультироваться к юристу. Но в этом году пришла и принципиально уже 3 вида техники написала. Где у нас основания ее как-то ограничить? Это уже иждивенцы. Это тоже очень плохо такое иждивенчество взращивать. Ну нет у нас законных оснований сказать, что периодичность – хотя бы раз в три года. Вот как раньше» (ФГ2).

Другая ситуация возникает тогда, когда акт материального обследования (который составляют сотрудники Центров) подтверждает наличие бытовой техники в семье, полученной по предыдущему запросу, однако, несмотря на это, РОСЗН дает положительный ответ на предоставление новой бытовой техники. Такая ситуация, по мнению специалистов Центров, является результатом того, что сам по себе акт материально-бытового обследования на сегодняшний день не имеет юридической силы и решающую роль в принятии решения о предоставлении или об отказе в предоставлении материальной помощи играют документы о доходах.

«Ĥy, понимаете, у нас этот акт материально-бытового обследования юридической силы никакой не имеет... Сейчас мы выходим на любое заявление, тем более насчет техники, это все осматривается и все описывается, а специалисты объективно пишут очень подробный акт, какой ремонт в этой квартире, как обстановка, игрушки, как дети спят. Они в этот акт пытаются и соииальное положение семьи внести, и в том числе материальный достаток... У нас бывают случаи, вот последние 2 случая, когда у семьи стоит нераспакованная техника, которую мы же им в декабре привезли. Они приходят и пишут заново. Специалист напишет о том, что, вы знаете, вот так и так, хороший ремонт, наша же техника стоит. По идее комиссия, рассматривая все факторы, должна отказать на основании хотя бы вот этого обследования, иначе зачем мы вообше акт обследования составляем. Только на основании нашего акта они не могут. Потому что у них там есть 2-НДФЛ, где написано «10000 рублей». Это более весомые официальные документы» ($\Phi\Gamma2$).

Таким образом, специалисты сходятся во мнении, что процесс признания человека нуждающимся в социальном обслуживании должен

стать более гибким по отношению к каждому индивидуальному случаю, а акты материально-бытового обследования должны приобрести юридическую силу, а не быть простой бумажкой. Специалисты на местах знают специфику отдельных семей достаточно хорошо, поэтому целесообразным видится шаг предоставления комиссиям по матпомощи больших полномочий и большего перечня инструментов (оснований) для принятия решений о предоставлении материальной помощи тем или иным семьям.

«Тогда у комиссии должно быть четкое обоснование для отказа. Комиссия отказать должна не потому, что неполный пакет принесли... либо больше прожиточного минимума. У них должен быть еще какой-то вариант. То есть сидят 10 человек, рассматривают все и конкретно прописывают в письменном виде ответ и гражданину, и так, чтобы мог понять департамент» ($\Phi\Gamma 2$).

В настоящее же время, по словам специалистов, обоснования отказов у комиссии по матпомощи сильно ограничены и сводятся, в сущности, к (1) апелляции к наличию полного или неполного пакета документов, (2) к справке о доходах.

Помимо этого, признавая, что установление жестких нормативов на предоставление материальной помощи будет противоречить принципу адресности, в целях сокращения повторных обращений на выдачу одного и того же вида техники предлагается установить официальные нормы на период использования товаров длительного пользования. Например, установить временные нормы использования бытовой техники, привязав их к срокам амортизации или к гарантийному сроку, установленному производителем.

«Конечно, по товарам длительного пользования нужны какие-то рамки, допустим, как вариант, амортизация этой машинки условно будет на 3-5 лет. Утюг, может быть, два года, условно, я говорю. T. e., eщe раз, должны быть рамки амортизации» (Φ Γ 2).

Срочность

Обсуждая складывающуюся практику предоставления срочных социальных услуг, специалисты Центров приходят к единодушному мнению о том, что оказывать услуги в сроки, оговоренные Стандартами⁵, на деле крайне сложно, а порой невозможно. Оказанию

⁵См. сноску выше.

срочной услуги предшествуют процедуры, которые, по мнению, специалистов, нарушают сам принцип срочности и нивелируют ее значимость.

- «1: Просто сама формулировка по 442-му закону «Срочная помощь», но она не является срочной помощью. Она влечет за собой процедуры, которые эту срочность угнетают.
- 2: То есть надо доказать либо малообеспеченность, либо какие-то другие обстоятельства...
- 3: Надо брать справку с места работы. Зачастую люди не очень хорошо понимают...
- 4: Спасибо коллегам, которые это сейчас озвучили, потому что я сталкиваюсь с этим, как говорится, на земле, когда ко мне приходят люди и говорят: «Окажите мне срочную помощь». «Я звоню в отделение ранней диагностики, а они говорят, что им надо получить согласие, чтобы оформить нуждаемость. Я говорю, что ко мне сейчас человек идет, ему сейчас плохо. А они: «Ну пусть подождет»» (ФГ1).

Предоставление срочной услуги хотя и не предполагает составления индивидуальной программы, однако предполагает процедуру представления документов на комиссию.

«...у нас на срочную помощь не составляются программы, не заключается договор. То есть предполагается, что это должно быть вот завтра. Завтра приняли решение, немедленно, как и по закону звучит, но мы все равно собираем такой же пакет документов, все равно несем на комиссию... эта срочная помощь превращается не в завтра, а через две недели» ($\Phi\Gamma2$).

Стандарты предусматривают время предоставления такой срочной услуги, как оказание материальной (вещевой и продуктовой) поддержки детей и семей с детьми в течение 2 часов 35 минут. По факту же срочная услуга растягивается на длительный срок, в особенности если речь идет о предоставлении товаров длительного пользования.

«В московском понимании продуктовая, вещевая помощь отнесена к срочной, те же товары длительного пользования... Мы подписываем нуждаемость в предоставлении холодильника, так как там все у него течет, все у него проржавело. А в РОСЗН говорят: «А где же срочная? Вы ей, что, завтра холодильник дадите?» У меня нет холодильника, он не стоит, завтра я его не дам. Когда будут поставки от департамента, тогда и пойдет холодильник. Это же уже не срочная помощь» (ФГ2).

Закупка товаров длительного пользования производится Департаментом труда и социальной защиты населения в соответствии с действующим законодательством, регулирующим сферу госзакупок. Период закупки и поставки товаров растягивается на весьма продолжительный срок. Таким образом, принцип срочности, предусмотренный законом, на практике соблюсти не удается.

Социальная карта москвича

Прежде всего отмечались проблемы в получении Социальной карты москвича (далее – СКМ), на которую оформляются продовольственные сертификаты и сертификаты на получение детских товаров. Не все нуждающиеся имеют право получить такую социальную карту. Как выяснилось, ее нельзя оформить непосредственно для получения электронных баллов, она должна быть уже оформлена заранее. Однако не у всех категорий получателей услуг, которые нуждаются в вещевой и продуктовой помощи, есть такие карты в наличии.

«У малообеспеченности сейчас наиболее востребована продуктово-вещевая помощь... Это электронные сертификаты.
Это начисление электронных баллов на Социальную карту
москвича. Получается, что этой услугой могут пользоваться
только многодетные семьи, семьи по потере кормильца, если
мама получает пенсию либо если родители инвалиды. А основная масса малообеспеченных семей (это либо одинокие мамы,
либо неполные семьи) не имеют социальной карты. ...Они в свое
время при рождении ребенка не оформили, деньги пошли на сберкнижку, социальная карта не была оформлена, и сейчас их невозможно задним числом оформить. Потому что для оформления
карты нужно основание. Это начисление денег либо по рождению ребенка, либо там по беременности. Без начисления денег
невозможно оформить карту. И получается, что вот этот слой
малообеспеченных семей остается без социальной поддержки в
плане электронных сертификатов, тех инноваций, которые у
нас появились» (ФГ1).

В ряде случаев специалистам Центров удается в частном порядке договариваться с сотрудниками центров государственных услуг «Мои документы» о выдаче таких карт, однако центры госуслуг идут на это неохотно, апеллируя к четким правилам выдачи карт только для четырех категорий получателей. Отмечается и неудобство карты, которая выдается по беременности и родам, действует только на ограниченный период и не продлевается.

В то же время выдача материальной помощи в виде продуктовых наборов сейчас не осуществляется ввиду отсутствия поставщиков *«натуральных, хороших продуктовых наборов»* ($\Phi\Gamma$ 2). По этим причинам некоторые категории семей не могут получить материальную помощь.

По мнению специалистов Центров, решением этой проблемы могло бы стать заключение договора между ДТСЗН Москвы и одним из российских банков на выдачу (потенциальным) получателям социальных услуг обычной банковской пластиковой карты. На такую карту могут начисляться баллы, однако такая карта в отличие от СКМ не будет предоставлять ее держателю каких-то особых льгот. Выдача электронных карт могла бы снять проблему оказания продовольственной помощи всем нуждающимся семьям. По словам некоторых специалистов, по подобному пути уже пошли некоторые отделы социальной защиты, однако такая практика еще не стала распространенной.

«Сегодня буквально я имел разговор на эту тему с коллегой, которая сказала, что в двух отделах социальной защиты делают социальную карту тем, кто получает детские пособия. Карту-пустышку. На нее не нанесены никакие льготы, они не получают на нее никаких выплат, но они могут получить электронный сертификат. Надо бы выяснить, на основании какого документа они это делают, потому что это было бы решением половины наших проблем» (ФГ1).

Идея о полном переходе на карты отвечает запросам самих получателей услуг, которые называют появление электронных карт важным положительным нововведением в сфере социального обслуживания за последнее время. По словам опрошенных получателей социальных услуг, прежняя практика выдачи продуктовых наборов не решала задачу помощи семье в силу низкого качества предоставлявшихся продуктовых наборов.

Таким образом, необходимо пересмотреть процедуры оказания срочных услуг и сопряженные с ними локальные нормативно-правовые акты.

Во-первых, чтобы соблюсти принцип срочности при оказании срочных социальных услуг, т. е. обеспечить возможность оказания услуги в установленные Стандартами сроки, предлагается пересмотреть перечень услуг, относимых к срочным услугам. К примеру, исключить из перечня срочных услуг обеспечение товарами длительного пользования, вещами, закупка которых требует соблю-

дения сроков, установленных законодательством о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, а также пересмотреть и упростить саму процедуру рассмотрения заявления и оказания услуги.

Во-вторых, следует рассмотреть возможность внедрения электронных пластиковых карт, не привязанных к СКМ, для оформления продовольственного сертификата и сертификата на получение вещевой помощи.

Полустационарные услуги: группы кратковременного пребывания и программа «Передышка»

Центрами в рамках групп кратковременного пребывания и программы «Передышка» предоставляется услуга присмотра за детьми дошкольного и школьного возраста. Бесплатные услуги групп кратковременного пребывания предоставляются детям из малообеспеченных семей, детям одиноких родителей, детям-инвалидам. Преимущественно это социально-бытовые услуги: «Организация культурно-досуговых мероприятий», «Организация досуга», «Содействие в организации отдыха и оздоровления детей». Кроме того, в группах кратковременного пребывания (или в рамках программы «Передышка») детям оказываются услуги социально-психологической помощи.

Однако, по словам родителей и детей, в группах кратковременного пребывания специалисты Центров оказывают и иную помощь детям, например, занимаются проверкой выполнения домашних заданий. Эта помощь весьма востребована, хотя и не выделена в отдельную услугу и скорее является добровольной инициативой молодых специалистов Центров. Одновременно некоторые практики досуговой работы по факту выполняют и педагогическую задачу. Таким образом, не все фактически предоставляемые услуги строго соответствуют Стандартам, многие из них включают сопутствующую деятельность специалистов, которую трудно отделить от содержания основной услуги. В результате услуга присмотра за детьми дошкольного и школьного возраста становится фактически комплексной, включающей с себя ряд базовых услуг.

Общение с родителями детей-инвалидов показало, что услуги групп кратковременного пребывания являются для них одними из наиболее значимых и востребованных. Родители говорят о собственном моральном и физическом отдыхе, который они получают за тот

период, пока сотрудники Центра берут на себя ответственность по уходу за ребенком, даже если такой присмотр осуществляется в присутствии самого родителя. Вовлечение детей воспитателями Центров в игры, различные формы деятельности даже на 2–3 часа, становится большим морально-психологическим подспорьем, а также помогает родителям увидеть собственные ошибки в воспитании детей.

Одновременно с большим перечнем досуговых, развлекательных, воспитательных, образовательных мероприятий, которые проводятся с детьми-инвалидами в рамках групп кратковременного пребывания, родители и дети получают консультации социального педагога, психолога, юриста.

Однако проведенное исследование показало наличие проблем с получением детьми-инвалидами услуг в группах кратковременного пребывания. Основная трудность заключается в отсутствии в ряде Центров отделений реабилитации. В то же время большое количество обращений в Центры, где открыты такие отделения, показывает востребованность у семей с детьми-инвалидами социально-педагогических, социально-психологических, материально-бытовых и иных услуг.

- «1: А много приходит в Центры помощи семье и детям детей с инвалидностью?
- 2: В зависимости от района. Вот, например, в районе Северный очень много семей с детишками-инвалидами. В Центре «Диалог» у нас открыто отделение. Наши педагоги и психологи проводят социальную адаптацию таких деток. Там есть большая потребность. Туда приводят и колясочников даже, потому что там шаговая доступность» (ФГ1).

Другой важный вопрос, который обозначают родители детей-инвалидов, — необходимость для их детей заниматься и проводить время в кругу здоровых людей, чтобы они получили навыки социальной адаптации в обществе обычных детей, а это не всегда бывает возможным в рамках отделений реабилитации.

Новой формой поддержки семей с детьми-инвалидами стала программа «Передышка», запущенная в социальных организациях, предоставляющих услуги семьям с детьми. В настоящее время практика предоставления услуг программы «Передышка» только складывается, но уже ясна ее востребованность у семей.

Присмотр за детьми в возрасте до 3 лет в полустационарной форме

На данный момент, по словам специалистов, Центры оказывают услуги присмотра за детьми до 3 лет в группах кратковременного пребывания в полустационарной форме. На практике это, как правило, означает отсутствие возможности принимать детей на полный день, т. к. не во всех Центрах существуют необходимые помещения, инфраструктура и возможность организовать систему горячего питания.

«Сейчас мы пока не готовы оказывать такие услуги, надо все-таки продумать, каким образом разработать всю эту инфраструктуру, чтобы было помещение, были кадры, чтобы была правильно описана эта услуга» ($\Phi\Gamma1$).

Последнее видится основным препятствием для организации длительной услуги по присмотру за детьми в возрасте до трех лет, поскольку это требует еще больших инфраструктурных инвестиций, связанных с перепланировкой помещений (оборудование спальни и игровой), закупкой необходимой мебели и оборудования, обеспечением соответствия выделенных помещений СанПиНам. К тому же отсутствует правовая база для организации такой услуги.

«А потом к нам будет вопрос из Роспотребнадзора. Это будет очень большой вопрос. Потому что, видите, мы берем детей с года, у нас должны быть полностью приспособления, как в детском саду, маленькие унитазы... шкафчики... Наверное, должны быть столы пеленальные... Придет Роспотребнадзор, и нечего будет ответить на это» ($\Phi\Gamma 2$).

В то же время ряд специалистов, работающих в Центрах, где нет проблем с помещениями, говорят о возможностях и целесообразности работы в этом направлении. Другие полагают правильным развивать эту сферу деятельности на базе иных социальных учреждений.

- «1: И присмотр до трех лет, мне кажется, целесообразнее... на базе регламента. То есть Центр заключает договор с поликлиникой детской, и оттуда медработник, медсестра приходит и осуществляет патронат, то есть с этим ребенком три раза в неделю... А у нас нет этих кадров с медицинским образованием...
- 2: Может, в центрах реабилитации это более удобно делать, нет?
 - 1: Опять же, это не под общую гребенку...» ($\Phi\Gamma 2$).

Возможен вариант организации присмотра за маленькими детьми на основе регламента взаимодействия социальной организации с организациями здравоохранения и образования при условии заключения соответствующего договора.

Социально-психологические услуги

Большие трудности, как отмечают сотрудники Центров, связаны с оказанием психологических и социально-психологических услуг. По их словам, Федеральный закон № 442-ФЗ не отражает специфики оказания социально-психологических услуг, поскольку не позволяет оказывать психологическую помощь человеку непосредственно в момент обращения. Согласно закону оказанию психологической услуги предшествует длительный этап сбора документов и подтверждение нуждаемости в социальном обслуживании. За сбором документов следует этап их рассмотрения в РОСЗН, которые, в свою очередь, нередко возвращают документы на доработку. Это относится и к семьям, находящимся на сопровождении. Такие семьи не всегда могут представить справку о своих доходах за весь период. Требование от семьи, нуждающейся в психологической услуге, целого пакета документов на практике нередко заканчивается тем, что семья отказывается от необходимой помощи, тем самым оставляя неразрешенными внутрисемейные и личные проблемы, теряя мотивацию к ее разрешению, доверие к Центрам и к государственным услугам в целом.

«И еще хотелось бы отметить большие трудности с оказанием психологической услуги, потому что масса получателей услуг приходят, мы им говорим: «Принесите то и то для формирования пакета документов». Они поворачиваются и уходят» ($\Phi\Gamma 1$).

«Потому что любая семья обращается с проблемами, это однозначно. Вот они приходят, подают вот эту «простыню», где при одном виде уже понятно, что ... нужно собрать кучу справок, потом это проходит в отдел, у нас рассматривает отдел соцзащиты. Нередко, когда отправляются документы... нужно еще раз собрать эти документы. Не получается оперативно помогать, оказать помощь оперативно... Не каждая семья в определенной ситуации может предоставить свои доходы или что-нибудь такое, а в то же время помощь очень необходима.

U мы понимаем, что она абсолютно необходима. Очень тяжеловесно и трудоемко» ($\Phi\Gamma 1$).

Для того чтобы оперативно оказывать психологическую помощь нуждающимся в ней семьям, ряд Центров строит эту работу в соответствии с Законом города Москвы от 07.10.2009 № 43 «О психологической помощи населению в городе Москве».

«Мы приняли такое решение, мы работаем по 43-му закону, понимаете, противоречит это, не противоречит... Это московский закон... 442-й не соответствует психологической услуге совершенно, потому что эта услуга должна предоставляться непосредственно: обратился человек, вот нужно ее предоставить, а пока мы носим, оформляем пакет документов, естественно, у нас клиент или получатель услуг куда-то пропадет» $(\Phi\Gamma 1)$.

Как уточняют специалисты, семьи, приходящие за психологической помощью, как правило, уже находятся в таком тяжелом психологическом состоянии, что задача сбора документов становится для них непосильной.

Некоторые отделения ранней профилактики находят другой способ оперативно оказать психологическую услугу. Так, в частности, психологическая услуга может оказываться согласно Федеральному закону № 120-ФЗ семье, выявленной в трудной жизненной ситуации. Порядок предоставления услуги в этом случае гораздо менее бюрократический.

- «1: Мы выходим из этого положения в рамках нашего отделения ранней профилактики, мы проводим как выявленную семью, оказываем услугу, активируем это на базе одного только заявления в службе.
 - 2: Получается, каждый изворачивается, как может» (ФГ1).

Другой способ предоставления психологической помощи — оформление ее как разовой услуги. В этом случае разовая психологическая услуга оказывается сразу, а уже после этого человек может подать заявление на оформление нуждаемости и получение психологической помощи на регулярной основе.

«Да, или кто-то как экстренную какую-то услугу или разовую услугу проводит» ($\Phi\Gamma1$).

«Мы оказываем разовую услугу сразу. Если человеку требуется еще помощь, тогда уже он собирает комплект документов, мы ставим его на обслуживание, составляем программу» (ФГ2).

Резюмируя, можно сказать, что специалисты сходятся во мнении, что с принятием Федерального закона № 442-ФЗ они вынуждены искать различные правовые ходы, для того чтобы оказывать вовремя психологические услуги семьям, нуждающимся в них. Между тем общая проблема остается, и она, по признанию сотрудников Центров, носит системный характер, связанный со сложностью оказания социально-психологической помощи в рамках Федерального закона № 442-ФЗ.

Социально-педагогические услуги: потребность в услуге логопеда

Как получатели социальных услуг — родители и опекуны, — так и специалисты Центров сходятся в том, что насущной проблемой последнего года стала нехватка логопедов и дефектологов в государственных организациях, работающих с семьями с детьми. В то же время услуга логопеда видится настолько востребованной и острой, что может в перспективе рассматриваться и как платная.

- «1: В логопедах нуждаемость очень большая, очень большая!
- 2: Очень большая нуждаемость в дефектологах. Потому что каждый звонок, который к нам приходит в наш центр диагностики, может, через два звонка это точно нужен дефектолог...
- 12: Да, все мамочки готовы ведь даже платно. Они говорят: «Ой, только скажите, вот вы рядом с нами, вы нам очень нравитесь. Мы хотим логопеда...» ($\Phi\Gamma1$).

В некоторых Центрах, по словам получателей социальных услуг, помощь логопедов еще предоставляется. Некоторые родители рассказывают о том, что посещали или посещают логопеда в Центрах.

При этом специалисты отмечают, что согласно новому профессиональному стандарту работа логопеда в рамках учреждений социальной защиты выполняется теперь «специалистами по реабилитационной работе», что требует от логопедов, имеющих педагогическое образование, повышения квалификации или переподготовки. Логопед же является педагогическим работником и имеет право оказывать только образовательные, а не социально-педагогические услуги. Таким образом, логопеды отсутствуют в штатном расписании Центров.

- «1: Вот просто его нет в штатном расписании сейчас. Но когда-то он был. Мы открыли в 2009 году...
 - 2: Нет, есть в отделении реабилитации...

3: Ну поскольку у нас стационарное отделение, и все-таки еще открылось отделение реабилитации инвалидов, да, поэтому мы теперь этого бедного логопеда и дефектолога рвем на все части. То есть у нас просто этот человек есть... Более того, они не логопеды теперь, а специалисты по реабилитационной работе. Логопедов у нас теперь тоже нет» $(\Phi\Gamma 2)$.

Некоторые многодетные малообеспеченные родители, признанные нуждающимися, сообщают, что в отсутствие иных альтернатив вынуждены посещать с ребенком платные занятия с логопедами в других организациях. Однако это для них сопряжено с серьезными финансовыми трудностями и на регулярные занятия не всегда хватает денег.

«Вот логопеда было бы хорошо, да. Логопеда, потому что мы вот в школе к логопеду ходим платно, вот, а если здесь, было б хорошо. Потому что они как раз растут, букву «эр» не выговаривают. А логопеды очень дорого сейчас» (И15).

В других же семьях, не имеющих возможности оплатить услуги логопеда или возить ребенка на прием в другой район города, проблема остается неразрешенной:

«Мальчику нужны занятия логопеда были. Мы, к сожалению, вот так потыркались, не было такой возможности. Если был бы доступен логопед, мы бы регулярно занимались, и ушла бы проблема. А поскольку приходилось куда-то далеко ездить, в школе логопеда нет, надо ехать куда-то далеко, это так, в общем, у нас и зависло. И проблема осталась неразрешенной. Ну что есть, то есть» (И8).

Услуга логопеда может оказываться и в дошкольных учреждениях или в школе. Однако при этом родители говорят о сложностях иного рода. Для занятий с логопедом в детском саду или в школе ребенку необходимо получить справку от логопеда из детской поликлиники. При значительном сокращении ставок таких специалистов в учреждениях здравоохранения получение справки становится непосильной задачей.

Так, по словам одной из многодетных матерей, ввиду того что и в медицинском учреждении был один логопед на весь район, ей пришлось выпросить такую справку у невропатолога. В таких ситуациях родители могут упустить даже предоставляемую им возможность занятий с логопедом в школе.

В этой связи родители детей, чьи семьи были признаны нуждающимися в социальном обслуживании, формулируют запрос на пре-

доставление услуг логопедов в Центрах. Как минимум, отмечают они, здесь логопеды могли бы взять на себя задачу диагностики и раннего выявления речевых нарушений у детей.

«Нехватка логопедов катастрофическая. А платно не попадешь, потому что это очень большие деньги. И конечно, если бы такая возможность была в Центре, то все были бы просто счастливы. Попасть хотя бы на диагностику. Я уже молчу про занятия. Просто хотя бы продиагностировать ребенка, это уже была бы помощь» (И28).

Таким образом, для решения вышеизложенных проблем необходимо рассмотреть возможность введения в штатное расписание всех Центров Москвы ставок логопедов как специалистов по реабилитационной работе. На сегодняшний день услуги логопеда (специалиста по реабилитационной работе) предоставляет лишь часть Центров.

Новые услуги

В этой главе мы рассмотрим появляющиеся новые услуги для семей с детьми и возможные перспективы их развития в ближайшем будущем в случае, если для их реализации будут иметься финансовые и кадровые ресурсы, которые бы позволили перейти от инновативных разовых или единичных практик к системной мультипликации.

Перспективы внедрения платных услуг

В настоящий момент Центры оказывают ряд платных услуг, среди которых специалисты называют несколько наиболее востребованных. Например, профилактические занятия с мамами и детьми в возрасте от восьми месяцев.

Другая платная услуга, пользующаяся популярностью у родителей, — организация и проведение праздников для детей. При этом опрос родителей, чьи дети посещают группы кратковременного пребывания, показывает скорее их неосведомленность о такого рода услугах. Распространение информации об услуге организации праздничных мероприятий для детей в Центрах, вероятно, может повысить спрос на услугу. На сегодняшний день специалисты говорят о готовности и ресурсных возможностях удовлетворить этот спрос.

Среди иных платных услуг, которые могут быть предоставлены семьям с детьми, сотрудники Центров называют мастер-классы по декупажу, изготовлению винтажных открыток и другим техникам аппликации, пользующимся популярностью среди семей с детьми и молодежи. В настоящее время сотрудники Центров практикуют такие занятия в рамках профилактических групп. Однако видится возможным вынести их и в отдельную самостоятельную услугу на платной основе.

«Ну в качестве платной я могла бы предложить мастерклассы, у нас много педагогов, которые могут, которые умеют, которые любят это делать» ($\Phi\Gamma2$).

Введение новых платных услуг отвечает, по словам специалистов, общему программному направлению выхода Центров на рынок досуговых услуг. В условиях ограниченного финансирования и необходимости оказания услуг на высоком качественном уровне сотрудники социальных организаций ищут выход в платных услугах, которые, с одной стороны, отвечали бы потребностям семей с

детьми, с другой — выводили бы деятельность учреждения социальной защиты населения и профессионализм специалистов на новый, более высокий уровень.

Перспективы развития услуги социального такси

Одной из трудностей получения социальной услуги для семей, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, является транспортная доступность организаций поддержки семьи и детства. Удаленность Центров от места жительства конкретных семей зачастую становится причиной их отказа от получения таких необходимых услуг, как группы кратковременного пребывания, «Передышка», мастер-классы для родителей, занятия в кружках и др. Этот факт подводит нас к мысли о том, что предоставление социальной услуги должно начинаться с оказания помощи семьям с детьми в передвижении по городу.

Отчасти проблема перевозки отдельных категорий детей, таких как дети-инвалиды, в Москве и других субъектах РФ с 2009 года решается в рамках программы «Социальное такси».

В Москве услуга «Социальное такси» реализуется ГУП «Мосгортранс» при поддержке Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы путем осуществления перевозки маломобильных (групп и отдельных) граждан по заявкам. В соответствии с установленным регламентом получателями услуг по транспортному обслуживанию являются инвалиды (в т. ч. дети-инвалиды) и многодетные семьи (зарегистрированные на постоянной основе по месту жительства в Москве и проживающие в малоэтажном жилищном фонде города)⁶.

До недавнего времени такой услугой могли воспользоваться инвалиды всех категорий, но недавно список категорий, подлежащих обслуживанию, был сокращен. Сейчас эту услугу могут получать дети-инвалиды, инвалиды I группы, инвалиды II и III группы с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, а также по зрению, ветераны войны и члены многодетных семей, проживающих в коттеджных поселках города⁷. До недавнего времени получить услуби. Регламент оказания услуг по транспортному обслуживанию лиц с ограничениями жизнедеятельности (инвалидам) и многодетным семьям, проживающим в малоэтажном жилищном фонде города Москвы. URL: http://www.mosgortrans.ru/about/projects/taxi/temp-rules//

 $^{^{7}}$ Социальное такси везет быстро и недорого // Вечерняя Москва от 16 марта 2016 № 44 (27298).

гу было достаточно сложно; она предоставлялась только по талонам, полученным в Московской городской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов». С апреля 2016 года эта возможность расширилась: теперь услугу можно оплатить также Социальной картой москвича без приобретения талона.

В отношении семей с детьми выделена одна категория получателей, которым эта услуга предоставляется бесплатно, — это семьи, имеющие ребенка инвалида-колясочника, начиная с его 3-летнего возраста⁸. Заявки на услугу можно оформлять также через диспетчеров ТЦСО. Другие категории семей, имеющих право на получение услуги социального такси, оплачивают 50% от ее стоимости. На количество вызовов социального такси установлены лимиты: к примеру, не более 2 раз в месяц на одного получателя. На возможные маршруты поездок также установлен ограничительный перечень⁹.

Специалисты Центров отмечают, что на сегодняшний день, несмотря на разработанный регламент, услугой социального такси пользуются в основном пенсионеры, но не семьи с детьми-инвалидами или многодетные. Это, по их словам, обосновано сложностью самого механизма получения услуги. Специалисты признаются, что количество заявок на социальное такси остается невысоким; цели вызовов касаются в основном прохождения медико-социальной экспертизы.

«Там очень сложный механизм, через Камчатку. Как обычно, пользуются пенсионеры. Они с удовольствием» ($\Phi\Gamma2$).

«В нашем Центре, Запад, наверное, раз пять пользовались этим социальным такси. Заказывали детей отвезти на медико-социальную экспертизу. Мы ребеночка возили. И раз пять в нашем Центре, может быть, была заявка» ($\Phi\Gamma1$).

Некоторые учреждения социального обслуживания, предоставляющие услуги в стационарной форме, могут иметь собственные транспортные средства. И загруженность собственного автотранспорта, по словам представителей отделений реабилитации, достаточно высока. В то время как Центры, предоставляющие услугу в

⁸ См. к примеру: http://m-zao.ru/otdeleniya/sotsialnoe-taksi/

⁹ См. Регламент оказания услуг по транспортному обслуживанию лиц с ограничениями жизнедеятельности (инвалидам) и многодетным семьям, проживающим в малоэтажном жилищном фонде города Москвы. URL: http://www.mosgortrans.ru/about/projects/taxi/temp-rules/

полустационарной форме, могут не иметь собственного транспорта, работая на основании контрактов.

«Не у всех есть свой транспорт, у кого-то есть, у кого-то нет. У нашего Центра, допустим, нет. Если у Центра есть, то можно рассмотреть возможность, как это организовать и как довезти ребенка в группу. У нас нет машины, у нас контракт и у нас легковая машина... В стационарах есть какие-то «газели», у них же и мобильные службы, у них в этом плане более развернуто» ($\Phi\Gamma2$).

«Допустим, у нас есть этот автобус, но надо понимать, сколько функций в нашем учреждении. У нас отделение для инвалидов. Понимаете, одно транспортное средство, оно не разорвется. Это не решит вопрос» ($\Phi\Gamma 2$).

Обсуждая возможность, каким образом можно решать проблему доставки получателя услуги до места ее предоставления, специалисты Центров говорят о двух возможностях: расширении автопарков Центров или создании системы, аналогичной социальному такси, организуемой ГУП «Мосгортранс». Первый путь не всем видится целесообразным, т. к. потребность в транспорте не является постоянной. Оптимальным вариантом представляется создание единой системы для заказа транспортных средств (на базе одной из государственных организаций).

Специалисты Центров, рассказывая о необходимости такой системы, практически озвучивают механизмы, уже работающие в рамках сложившейся в Москве системы социального такси. Отличительной особенностью новой системы они видят в расширении перечня маршрутов транспорта, категорий получателей, а также в большей гибкости механизма обработки заявок. Специалисты Центров видят целесообразным самостоятельно принимать заявки от получателей услуг или формировать собственный заказ (к примеру, на экскурсионные автобусы), осуществлять онлайн-бронирование. Создание системы должно сопровождаться формированием регламента предоставления услуги, понятного как для специалистов, так и для семей с детьми.

«1: Если бы была как вариант какая-то транспортная компания, которую можно было бы запрашивать от учреждения, бронировать. Нам не нужно, чтобы у нас стоял автобус каждый день. У нас есть мероприятия выездные, и нам надо детей отвезти. Мы могли бы дать заявку. В школах это практикуется.

- 2: Они могут в течение трех месяцев два раза детей куда-то свозить.
- 1: И также нужны разные автобусы. В одно место 10 человек, в другое -25, для инвалидов или нет.
 - 3: Есть вариабельность, можно из чего-то выбирать» ($\Phi\Gamma 2$).
- «1: Может быть, одна транспортная компания, которую будут знать все учреждения соцзащиты... Да, и как любой житель обращается в свою организацию по месту жительства, мы делаем официальный запрос с объяснением ситуации, что такой-то семье нужен на такое-то число такой-то транспорт» ($\Phi\Gamma2$).

Цели и маршруты поездок могут быть расширены. В качестве одной из возможностей сотрудники Центров называют расширение программы «Московские каникулы», в рамках которой заказ экскурсионных автобусов для детей становится весьма актуальной перспективой. В будущем на этой основе может быть сформирована платная услуга по организации и проведению экскурсий для детей и семей с детьми, обратившихся в социальную организацию.

- «1: В московские каникулы ездили бы круглосуточно на этом автобусе по всей Москве.
- 2: Есть какие-то места, которые готовы нам оказывать услуги бесплатно, допустим, музеи. А они находятся в Московской области или других районах Москвы. Возникает проблема с транспортировкой... У нас есть специалисты, которые готовы вести экскурсионные пешеходные маршруты сами, бесплатно для семей, за свою зарплату, но возникает вопрос, как собрать группу, как их... только пешком пройти, показать? А если это будет какой-то микроавтобус, можно полноценную экскурсию по всей Москве сделать.
 - 1: Другого уровня!
- 3: Опять-таки новое направление. «Нескучное экскурсионное бюро», так мы называли эту услугу, так мы уже придумали ее» ($\Phi\Gamma 2$).

В настоящее же время в отсутствие автотранспорта для получателей социальных услуг отдельные Центры могли бы предлагать родителям, не имеющим возможности привезти ребенка самостоятельно, услугу по сопровождению ребенка, выделяя для этого помощника-сопровождающего. Такие услуги начинают оказываться, но имеют разовый, несистемный характер.

«Маленького не отпускаю, только вот со старшим братом. Одного, конечно, нет, но мне предложили здесь услугу. Я тогда сказала, что не могу ребенка водить, а мне сказали, что может прийти человек, который заберет со школы, уроки поможет сделать ему» (И16).

Одним из основных рисков расширения перечня получателей услуги социального такси и перечня маршрутов специалисты обозначают возможное увеличение иждивенческой позиции со стороны семей, признанных нуждающимися в социальном обслуживании. В этой связи мы обратились с вопросом о потребности и готовности получения такой услуги к семьям, уже признанным нуждающимися и получающими социальные услуги в Центрах.

Данные интервью, на наш взгляд, позволяют сделать предположение о существовании невысоких рисков иждивенчества. Потребность и готовность пользоваться услугой социального такси озвучили только 7 из 47 респондентов. Так, к примеру, готовность воспользоваться такой услугой была высказана бабушкой-опекуном, сопровождающей своего внука в Центр, однако в силу возраста и здоровья испытывающей физические трудности такого сопровождения. С другой стороны, за введение услуги «Социальное такси» высказались несколько многодетных малообеспеченных семей и одиноких родителей. Одна из многодетных мам, имеющая 9 детей, рассказала, что отказалась от услуг Центра только в силу его отдаленности и личной загруженности уходом за детьми более младшего возраста.

Незаинтересованность в услуге отмечают те, кто живет близко от Центра (в пешей доступности — от 5 до 10 минут); кому уже предоставляется услуга помощника, сопровождающего ребенка от дома до учреждения; родители с детьми дошкольного возраста, которые предпочитают лично доставлять ребенка в Центр, или те, кто желает посещать его вместе с детьми. Обобщенные данные о потребности в услуге социального такси приводятся ниже в таблице 1.

Таблица 1. Мнения родителей и опекунов об услуге социального такси

Категория получателя услуги	Безусловная потребность в услуге	Обоснование потребности (дефицит)
Семьи с детьми-	4 получателя услуги (3 информанта – родители, 1 – ребенок)	Сложность постоянного личного сопровождения ребенка родителями, отдаленность от Центра
ОВЗ, многодетные, малообеспеченные, неполные семьи	1 получатель услуги – родитель или опекун пенсионного возраста	Сложность сопровождения ребенка в Центр в силу возраста и состояния здоровья родителей или опекуна
Категория получателя услуги	Потребность, обремененная рисками	Риски услуги
Неполная семья (мать-одиночка)	1 получатель услуги – родитель	Дефицит доверия: родитель выражает готовность пользоваться услугой социального такси, если будет доверие к водителю такси. Например, выражается потребность в водителе из числа знакомых
Многодетная семья	1 получатель услуги – родитель	Организационные риски: получатель услуги обозначает сложность планировать поездку заранее в силу непредвиденности распорядка и состояния здоровья ребенка (например, болезнь ребенка)
Категория получателя услуги	Отсутствие потребности или неготовность пользоваться услугой	Обоснование отсутствия потребности (профицит)
Семьи с детьми- инвалидами и ОВЗ, многодетные, малообеспеченные	5 получателей услуги – родители (4 информанта – родители, 1 – ребенок)	Близость к дому (при или без сопровождения родителей)
Семьи с детьми-	1 получатель услуги – родитель	Центр уже предоставляет сотрудника-помощника, сопровождающего ребенка от дома до Центра
инвалидами и OB3	1 получатель услуги – родитель	Отсутствие потребности обосновывается дошкольным возрастом ребенка

	1 получатель услуги – родитель	Родитель чувствует потребность самому посещать Центр вместе с ребенком (важность вовлечения в общение и коммуникацию в Центре)
Многодетные, малообеспеченные, неполные семьи	1 получатель услуги – родитель	Обосновывается тем, что группы кратковременного пребывания в Центре (района, где проживает информант) открыты только на 3 часа, что делает бессмысленным эту услугу (т. к. за 3 часа невозможно решить никакой вопрос), и снимает вопрос о такси
Категория получателя услуги	Вопрос о потребности в социальном такси не задавался	Обоснование отсутствия потребности
Многодетные, малообеспеченные, неполные семьи	9 получателей услуги (6 информантов – дети, 3 – родители)	Посещение Центров детьми при или без сопровождения родителей. Близость к дому, пешая доступность

Таким образом, обозначенные специалистами идеи о создании единой системы заказа автотранспорта могут быть реализованы и проработаны в рамках уже имеющейся инфраструктуры социального такси, реализуемой ГУП «Мосгортранс». В то же время видится необходимой более тщательная работа по выявлению и возможному расширению категорий семей с детьми, нуждающихся в подобной услуге.

Социальные услуги в надомной форме

Обсудить практику оказания услуг в надомной форме оказалось значительно сложнее. Сотрудники Центров почти не смогли привести примеры оказания таких услуг для семей с детьми. В целом же специалисты отмечают, что основной перечень социальных услуг, предоставляемых в надомной форме, ориентирован на пенсионеров.

«Работа с детьми не предполагает надомного обслуживания в отличие от пенсионеров» ($\Phi\Gamma1$).

На сегодняшний день социально-психологические и социально-педагогические услуги в надомной форме оказываются по направлению сопровождения опекунских семей, а также по программе

«Ответственные родители» в виде тренингов, которые проводят социальные педагоги или психологи Центра.

«Надо с родителями начинать, пока они еще молодые. У нас запущена программа «Ответственные родители», и мы выезжаем с такими тренингами... это еще молодые семьи, которые только готовятся стать родителями. И запросы есть» (ФГ1).

Работа с семьями и детьми ведется в полустационарной и стационарной формах, однако потребность в надомном обслуживании высокая. В услуге «Помощник в семью» нуждаются семьи с детьми-инвалидами, многодетные и одинокие матери.

«У нас в районе есть заявки от семей с детьми-инвалидами на помощника. Как помочь таким семьям? У нас есть многодетные семьи с детьми-инвалидами, в которых мамы просто физически не справляются. Куда им обращаться?.. Потому что мама лежит в больнице с одним ребенком-инвалидом и нужна помощь в присмотре за другими детьми; либо она занята одним ребенком, а другого нужно привести из школы, забрать со школы. Они просто физически не успевают! Вот такие заявки у нас есть» (ФГ1).

Однако специалисты социальных организаций отмечают, что в настоящее время у государственных Центров не хватает ресурсов (кадровых, финансовых) для удовлетворения потребности семей в указанной услуге.

В этой ситуации привлечение общественной, некоммерческой организации могло бы закрыть имеющийся дефицит услуг помощи на дому семьям с детьми. Успешный опыт такого сотрудничества уже есть. Однако отработанных схем решения этой проблемы, которые можно было бы мультиплицировать, пока, судя по всему, не найдено. «Мы сталкивались с этим тоже. Нам помогла общественная

«Мы сталкивались с этим тоже. Нам помогла общественная организация, потому что наши психологи не смогли, не хватает профессионализма. Нельзя быть широким специалистом» $(\Phi\Gamma 1)$.

Надомные социально-бытовые услуги по присмотру за ребенком-дошкольником

На сегодняшний день для Москвы острой остается проблема присмотра за детьми в возрасте до трех лет. Эта проблема обусловлена во многом объективными причинами, в частности, наблюдающимся на протяжении последних нескольких лет в г. Москве демографическим трендом увеличения рождаемости¹⁰. Выполняя майские указы Президента РФ, Правительство Москвы¹¹ с 2014 года реализовывало задачу обеспечения детей от 3 до 7 лет дошкольным образованием. Решение этой задачи, по словам мэра Москвы Сергея Собянина, сознательно шло и продолжает идти в ущерб ясельным группам: приоритет отдается детям от трех до семи лет, зачисление которых идет в первую очередь, а зачисление детей до 3 лет — по остаточному принципу, т. е. во вторую очередь. Такое управленческое решение отчасти решило проблему охвата детей от 3 до 7 лет, но сильно обострило проблему присмотра за детьми ясельного возраста¹².

В итоге данные статистики показывают, что охват детей от 1 до 6 лет в Москве резко снизился за последние годы. Московский показатель охвата (59%) сравним сейчас с показателем, напри-

¹⁰ Непрерывный тренд увеличения рождаемости в г. Москве фиксируется по меньшей мере с 2010 по 2016 год. Данные за 2010–2014 гг.: см. таблицу «Государственные программы Москвы в структуре 2015» (фактические данные с 2010 до 2014 года, далее — прогнозные). URL: http://goo.gl/UKVssG (дата обращения: 18.05.2016). Данные за 2015 год приводит В. Петросян. См.: URL: http://tass.ru/moskva/2133247 (дата обращения: 18.05.2016). Данные за 2016 год: см.: Источник: Управление ЗАГС по г. Москве. URL: http://ehd.moscow/index.php?show=press (дата обращения: 18.05.2016).

 $^{^{11}}$ Вслед за поставленной задачей Президентом РФ В. Путиным о необходимости обеспечения дошкольным образованием всех детей в возрасте от 3 до 7 лет к 2016 году. См.: Указ «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки» от 7 мая 2012 года.

¹² См.: http://goo.gl/iHS5vA (дата обращения: 18.05.2016). В 2014 году были приняты «Временные правила регистрации заявлений о постановке детей на учет, внесения изменений в имеющиеся заявления и направления детей на зачисление в государственные образовательные организации, реализующие программы дошкольного образования, подведомственные Департаменту образования города Москвы» (в редакции от 13.12.2013 года), согласно которым дети в возрасте от 1,6 до 3 лет, зарегистрированные по месту жительства на территории города Москвы, направлялись для зачисления в организации в ГКП (группы кратковременного пребывания). URL: http://goo.gl/PkAbuP (дата обращения: 18.05.2016).

мер, Республики Бурятия, где преобладает сельское население. Близкий по экономическому развитию регион, Санкт-Петербург, имеет показатель 70% (см. диаграмму 1).

Диаграмма 1. Охват детей в возрасте 1-6 лет дошкольными образовательными учреждениями, в процентах от численности детей в соответствующем возрасте (данные Росстата, доступно на сайте gks.ru)



Таким образом, Правительство Москвы и, в частности, ДТСЗН города Москвы продолжают искать пути решения проблемы присмотра за детьми ясельного возраста. В данном исследовании на основе оценки специалистов изучалась возможность введения в Центрах новой услуги по присмотру за детьми в возрасте до трех лет¹³. В частности, со специалистами Центров обсуждался вопрос возможности и целесообразности расширения платных и бесплатных услуг по набору групп долговременного пребывания для детей до трех лет, возможности введения услуги по присмотру за детьми в семьях и на территории Центров. Помимо этого обсуждалась целесообразность передачи такой услуги некоммерческим организациям, которые бы осуществляли эту услугу на собственной территории или на дому у потребителя услуги, предоставляя услуги няни. Также обсуждались возможные координационные, образовательные, консультативные и иные роли Центров в процессе выстраивания инфраструктуры НКО

¹³ Вопрос о роли НКО в предоставлении социальных услуг: см. раздел 4 данного отчета.

и индивидуальных предпринимателей, предоставляющих услуги по присмотру за детьми в возрасте до трех лет. Кроме того, изучалась практика реализации кратковременного присмотра за детьми в возрасте до 6 лет.

В настоящее время в Центрах работа с детьми до трех лет, по словам специалистов, ведется только в рамках такой социальной услуги, как развивающие занятия для детей с родителями. Есть также описанные выше группы кратковременного пребывания, программа «Передышка».

«От года до трех лет у нас, например, есть занятия развивающие, когда мамочки с детьми, вот это очень востребовано. С родителями. Очень много» ($\Phi\Gamma 1$).

Эта услуга предоставляется всем желающим на платной основе. Развивающие занятия проводятся как в утреннее, так и в послеобеденное время. Специалисты подчеркивают востребованность и актуальность этой услуги среди родителей.

Оценивая возможность введения социальной услуги по надомному присмотру за детьми до трех лет (няни, помощницы, «социальной бабушки»), помимо кадровой проблемы специалисты указывают на наличие высоких рисков для специалистов и даже посетителей Центров.

«Если мы говорим о работе «Передышки» на базе семей, когда сценаристы выходят в семьи, на дому оказывают услугу, здесь очень много юридических нюансов» ($\Phi\Gamma 2$).

«Надо понимать, не потому что у нас, так скажем, искаженный взгляд на наше население, но такие случаи тоже возможны. То есть, например, мама ушла или папа ушел, вот — специалисты в течение часа или полутора часов оказывают эту услугу на дому. Когда в Центры не могут прийти. Потом пришла мама и говорит, а вы знаете, в чем дело... И обращается в администрацию, там пропали драгоценности, вещи, телефоны» (ФГ2).

«Вы понимаете, семьи с жестоким обращением с детьми. Есть группа семей, где родители, нанеся побои ребенку, говорят, что, «вот он получил это вот там-то». Если няня приходит в отсутствие... [родителей], то потом можно предъявить претензии, что [эти побои были нанесены няней]» (ФГ1).

«Неизвестно, какие болезни есть в семье, мало ли какие инфекционные, вирусные заболевания, а мы потом придем в свой Центр и будем общаться с другими детьми и с нашими коллегами. То есть это может вообше эпидемия возникнуть...» (ФГ1).

Источники возможных рисков специалисты видят в тех родителях детей, которые ведут асоциальный образ жизни, допускают жестокое обращение с детьми и насилие в семье. Другие риски связаны с неорганизованностью родителей, которые могут не вернуться домой к назначенному часу, и время оказания услуги будет значительно превышено.

Высокая вероятность таких рисков подтверждается тем, что в группах кратковременного пребывания некоторые родители забирают детей из Центров не вовремя, затягивая время пребывания ребенка на несколько часов.

«Вот если у нас эта услуга оказывается на базе Центра, мы с этим еще не сталкивались, но мы эту зону риска пытаемся продумать. Вот мама пришла, вернее, отдала ребенка, мы с ним занимаемся, час-два мы занимаемся, а мама не пришла... мама забыла... А специалисты у нас тоже должны работать с определенным количеством детей. И такое часто будет, мы понимаем специфику нашего населения. По сути, услуга правильная. Но с большим количеством оговорок» ($\Phi\Gamma 2$).

Одной из проблем при оказании услуги по присмотру за детьми в возрасте до трех лет называется отсутствие необходимых профессиональных кадров, в частности, медицинских работников в штате Центров. В случае если разговор идет об уходе или помощи детям-инвалидам на дому, возникает вопрос о том, что специалист Центра должен не только знать нозологию каждого ребенка, но и уметь оказать первую помощь, если с ним возникнет нештатная ситуация.

«На самом деле медиков у нас нет. И у нас с вами педагогов, по идее, уже быть не должно... потому что у нас по профессиональным стандартам — специалисты по социальной работе и специалисты по работе с семьей. И вот мы приходим, да. Существует ребенок с заболеванием определенным, потому что иначе зачем мы туда пришли. С ребенком возникает нештатная ситуация. И как дальше?» (ФГ2).

Помимо отсутствия медицинского персонала в Центрах нет специалистов, которые могли бы выполнять работу нянь по присмотру за детьми на дому или в Центре. Отсутствует и профессиональный стандарт няни.

«1: То есть, по идее, у нас нет профессионального стандарта няни, которая бы работала, причем еще няня, которая имеет право работать с детьми разного типа.

2: То есть больше нет педагогических вариантов» ($\Phi\Gamma$ 1).

Одним из вариантов решения кадровой проблемы, по словам специалистов, может стать рекрутинг персонала воспитателей и нянь. В качестве возможного источника кадровых ресурсов видятся молодые пенсионеры с педагогическим, психологическим, медицинским образованием и опытом работы с детьми, которые при необходимости могут проходить курсы повышения квалификации на базе Центров.

«Минимально какие-то затраты произвести и привлечь к деятельности, может быть, вышедшую на пенсию медсестру или старого педагога, ну не сильно старого... Имеющих опыт и не претендующих на большую зарплату... » ($\Phi\Gamma1$).

Информирование и рекрутинг потенциальных сотрудников может осуществляться через центры занятости населения или пенсионные фонды при оформлении пенсии или же через другие каналы.

Ряд специалистов отмечает риски начавшейся краткосрочной подготовки людей к работе с детьми в рамках программы «Передышка» в невозможности за короткий срок обучения получить профессиональные опытные кадры.

- «1: Показали по телевизору, что вообще есть, прошли люди там обучение, курсы, кого-то будут обучать. Вот я сама лично... случайно получила анализ того, что специалисты уже обучены. Небольшое количество пока людей, которые будут в этой программе «Передышка» работать.
- 2: Это замечательно, если за определенное количество времени... Медики учатся шесть лет, чтобы стать специалистом и понять, что происходит с ребенком, а тут за два-три месяца наших специалистов, в разных спектрах... Дети-инвалиды бывают самые разные. Это и нервная система, и астматические моменты... Это нужно понимать, где как себя вести. Нужно и определить, и не навредить, что самое главное» (ФГ2).

В этой связи подбору сотрудников, не имеющих медицинского образования, и отбору категорий детей, за которыми можно осуществлять присмотр, необходимо уделять особое внимание.

Некоторые специалисты Центров говорят о необходимости проведения исследования реальных потребностей родителей с детьми ясельного возраста и дошкольников, высказывая сомнения в актуальности услуг присмотра. Так, в частности, одна из заведующих отделением, работающим с семьями с детьми до 6 лет, сообщила, что на сегодняшний день складывается такая практика, когда мамы,

имея места в детских садах для детей от года до двух, предпочитают воспитывать ребенка самостоятельно и просто «держат места». Заведующая Центром также сообщила, что большого спроса на услугу «Передышки» в ее Центре не зафиксировано.

«Я не знаю, проводили ли вообще такое исследование потребностей. Просто на сегодняшний день я заведующая отделением, которое работает с семьями с детьми до 6 лет. И потребность в детских садах... 100 человек. И детки от года до двух. В детских садах есть места, но мамы сами против... то есть они эти места держат, но детей туда не отводят. Потребность в этих местах есть у приезжих... мы не можем [им] оказать как социальную [услугу]... То есть конкретно такой потребности в «Передышке» я не видела у своих клиентов... У людей, которые обращаются, у всех почти есть места свободные» (ФГ1).

Следует отметить, что небольшое количество обращений за услугой может быть и результатом малой информированности населения, а не отсутствием запроса как такового.

Другие специалисты, приводя в качестве примера и свой собственный опыт, говорят о действительно существующей проблеме очередей в детских садах и малой вероятности получения мест для детей ясельного возраста. Очевидно, что в разных районах Москвы ситуация может складываться по-разному, поскольку количество детских садов (и количество свободных мест в них для групп разного возраста) и количество рожденных и зарегистрированных детей в Москве может отличаться от района к району.

Рассмотрим теперь подробнее, как относятся родители к введению услуги «Помощник в семью». Интервью с родителями относительно потребности в бесплатной услуге няни на дому показывает, на наш взгляд, существование дефицита доверия (1) к фигуре няни и (2) к надомному присмотру.

Опрошенные склонны воспринимать сам образ няни только как незнакомого человека. При этом они могли бы доверить своего ребенка только хорошему знакомому или человеку, к которому у них будет доверие.

В своем сознании респонденты склонны сужать роль няни или помощника до носителя одной технической функции, такой как прогулка с ребенком или сопровождение ребенка из детского сада или из Центра домой:

«Ну помощница, наверно, нет. А вот прогулка с детьми. Уже было бы замечательное подспорье» (И28, многодетная мама, 9 детей).

Неоднозначное или негативное отношение у родителей вызывает предложение надомного присмотра: люди не готовы пускать чужого человека в свое частное пространство, оговаривая, что могли бы доверить ребенка няне в другом, внедомашнем пространстве, например в Центре:

 $«P: \bar{E}$ сли бы няня была не в моей квартире, а если бы где-то в каком-то другом помещении.

И: Допустим в Центре, в «Роднике»?

Р: Да, пожалуйста» (И26, многодетная мама, 3 детей).

«Я бы оставляла их, если можно, сюда бы приводила и оставляла бы на некоторое время, на два, на три часа, допустим» (И15, многодетная мама, 3 детей, один — ребенок-инвалид).

Некоторые родители сразу отказываются от услуги няни в форме надомного присмотра, приводя в качестве обоснования отсутствие необходимости такой формы присмотра ссылаясь на:

1) собственную способность справляться с присмотром за своими детьми и собственную ответственность, неготовностью доверить ребенка чужому человеку:

«Мы в принципе справляемся сами. Я сосредоточенно могу [справляться] и с детьми, и с задачами по дому» (И27, многодетная мама, 7 детей).

«Не все, тем более многодетные, мамы могут позволить с ней [няней] ребенка [оставить]... Даже бесплатно не оставят! Поэтому они и многодетные. Потому что они любят детей, и они сами тянут их. Один-два, я знаю, в основном няни» (И16, многодетная мама с детьми с OB3);

- 2) существование официально установленного отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет, предназначенного для этих целей;
- 3) существование разного рода государственных структур (например, детских садов), предназначенных для выполнения этой функции:

«Мне кажется, если мама заводит ребенка, то она как-то сама должна справляться. Тем более до трех лет у нас декрет, а потом у нас есть детские садики, ясли» (И5, мама-одиночка, один ребенок);

4) наличие помощников среди членов своих семей, в том числе среди старших детей.

Таким образом, общение с родителями (признанными нуждающимися в социальном обслуживании и являющимися получателями социальных услуг) показывает, что потребность в услуге няни на дому связана с рядом субъективных интерпретаций, обозначением потенциальных рисков. Разные категории получателей социальных услуг формируют разные запросы на услугу присмотра. Формирование этих запросов связано с разностью представлений о том, каким учреждениям (частным детским садам, государственным дошкольным учреждениями, центрам поддержки семьи и детства, институту частных нянь и т. д.) можно доверять; какая форма (надомная или в учреждении) присмотра связана с меньшими рисками.

Потребность в проведении комплексного изучения реальных запросов семей на услуги присмотра за детьми ясельного и дошкольного возраста налицо. Такой анализ может высветить фактические потребности каждого из районов Москвы. Может быть составлена карта по районам, где будет показана доля неохваченного услугой населения и нуждающихся в услуге семей, показано, какие детские сады и иные учреждения покрывают потребность и в какой степени, и составлен план-проект, в каких районах центры Социальной помощи семье и детям могут охватить непокрытую услугой долю детей.

Очевидно также, что запрос на услугу присмотра за детьми формируется в зависимости о того, кем (государственным или частным детским садом, профессиональной няней, НКО, Центрами и т. д.) и в какой форме (надомной или полустационарной), на какой период (на полный день или на 2-3 часа) эта услуга будет оказываться. Интервьюирование родителей, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, показало, что в ситуации, когда социальная роль няни не стала практикой повседневной жизни (не было практики обращения за услугами няни, не выработано привычки/традиции привлечения сторонних лиц к уходу за ребенком на дому и т. д.), потребность в услуге няни не конструируется и не артикулируется. В то же самое время эта потребность может осознаваться и обсуждаться, если агентом социальной услуги станет привычный, вызывающий доверие институт, к примеру, государственный детский сад или ясли. Предварительные результаты позволяют предполагать, что родители с детьми, нуждающиеся в социальном обслуживании, не готовы к услуге надомного присмотра и настороженно оценивают фигуру няни. С другой стороны, каждое нововведение при комплексном, системном, грамотном подходе может перерасти в привычную повседневную нормальную практику.

В связи с этим более актуальным может стать возможность оказания платных услуг присмотра за детьми на полный день на базе Центров. Они не воспринимаются как бюрократические, недружественные структуры. Наоборот, Центр и его сотрудников опрошенные родители и дети описывают метафорой «семьи», в которой предоставляется психологическая, эмоциональная поддержка и помощь.

«...как вам можно сказать, это [ЦСПСиД] второй дом. Моя вторая семья, что ли. Приходишь с удовольствием всегда, «здрасьте», улыбаются, педагоги нравятся все» (И2).

«... я сюда [ЦСПСиД] вообще как домой прихожу! Я уже здесь всех знаю, наверное, лет десять. И меня здесь все знают, и, в общем, я сюда спокойно прихожу. Все друг друга знают, всем «Здрасьте, здрасьте!», все просто замечательно» (И14).

«Мы здесь уже все как родные. Мы как семья, и чай вместе попьем, и поговорим» (И16).

Отношения, складывающиеся у родителей и детей с сотрудниками, описываются как близкие, душевные. Таким образом, несмотря на «государственную природу» Центров, здесь складывается особый мир заботы, эмпатии, дружеской коммуникации. Все это могло бы стать заделом для дальнейшего развития услуг присмотра за детьми в возрасте до трех лет на территории Центров.

Роль НКО в реализации социальных услуг

Одним из основных нововведений Федерального закона № 442-ФЗ является законодательное расширение круга поставщиков социальных услуг. Институциональный тренд на разгосударствление социальных услуг обрел законодательно-правовое закрепление в этом законе. Статья 3 определяет, что поставщиком социальной услуги может стать любое «юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание» 14. 23 мая 2016 г. заместителем Председателя Правительства РФ О. Голодец утвержден «Комплекс мер, направленных на обеспечение поэтапного доступа социально ориентированных некоммерческих организаций, 14Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

осуществляющих деятельность в социальной сфере, к бюджетным средствам, выделяемым на предоставление социальных услуг населению, на 2016 − 2020 годы» (№ 3468п-П44). На этом фоне перед Центрами была поставлена общая цель по развитию сотрудничества с НКО и более конкретная задача по более активному привлечению НКО к оказанию социальных услуг, которые не могут быть покрыты кадровыми, организационными и другими ресурсами Центров.

На сегодня Министерством труда и социальной защиты РФ утверждены приказами 10 профессиональных стандартов специалистов в области социальной защиты населения. Из них семь — для специалистов организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги семьям с детьми:

- психолог в социальной сфере;
- социальный работник;
- специалист по охране прав детей;
- специалист по работе с семьей;
- специалист органа опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних;
 - специалист по реабилитационной работе в социальной сфере;
 - специалист по социальной работе.

Профессиональный стандарт содержит, в частности, наименования трудовых функций, а в рамках каждой функции – перечень трудовых действий, необходимых умений и знаний, которыми должен обладать специалист.

В современных условиях оптимизации штатных расписаний организаций поддержки семьи и детства и, как следствие, дефицита специалистов определенного профиля возникает ряд вопросов.

Во-первых, насколько уже работающие в Центрах специалисты соответствуют требованиям новых профессиональных стандартов, в том числе введенным по новым профессиям: специалиста по работе с семьей, специалиста по реабилитационной работе и психолога в социальной сфере?

Во-вторых, кто и каким образом должен готовить специалистов в соответствии с новыми профессиональными стандартами?

В-третьих, как описанные в стандарте трудовые функции и трудовые действия соотносятся с перечнем и стандартами предоставления социальных услуг для семей с детьми?

В-четвертых, как реальные потребности семей с детьми соотносятся с содержанием профессиональных стандартов? Как правило, семья нуждается в комплексной поддержке, предполагающей меж-

ведомственный подход. Разделение же профессиональных стандартов по ведомственному принципу существенно ограничивает возможности оказания необходимой помощи семье.

Специалисты Центров отмечают существующие нестыковки между потребностями семей и имеющимися профессиональными возможностями специалистов и вносят предложения о привлечении социально ориентированных НКО к восполнению имеющихся дефицитов.

 \hat{B} то же время, как показывают результаты проведенных фокус-групп, некоторые специалисты не считают целесообразным сотрудничество государственных социальных организаций с НКО, опасаясь конкуренции и снижения объемов финансирования государственных учреждений ($\Phi\Gamma1$).

Работники Центров, знакомые с практикой привлечения сотрудников НКО к оказанию услуг семьям с детьми, склонны позитивно оценивать перспективы развития механизма аутсорсинговых услуг.

На сегодняшний день основным механизмом такого сотрудничества, о котором рассказывают респонденты, является практика разового привлечения нужного специалиста из НКО под запрос конкретной семьи. При этом оказание услуги осуществляется на территории Центров и за счет средств самой некоммерческой организации. Отношения с привлеченной НКО оформляются договором о сотрудничестве, не предполагающим финансирования оказываемых некоммерческой организацией услуг. Некоторые Центры самостоятельно формируют базу наиболее дружественных профильных НКО, с которыми уже начал складываться более тесный, доверительный и успешный опыт взаимодействия.

Инициатива сотрудничества с НКО идет от наиболее активных профессиональных коллективов ряда Центров, которые стремятся быть первопроходцами в вовлечении профессионалов НКО к предоставлению социальных услуг. При этом опрашиваемые специалисты пока не готовы говорить о возможности, способах и областях сотрудничества с некоммерческим сектором на более длительной и постоянной основе.

Представители НКО, успешно ведущие профилактическую и реабилитационную работу с семьей, видят роль некоммерческого сектора в развитии социальной работы. Применение же их сил и ресурсов для восполнения дефицитов государственной социальной поддержки сведет практически на нет их достижения и уникальные

наработки. На наш взгляд, НКО должны во многом служить базовой площадкой для выстраивания новых подходов и отработки новых технологий по оказанию поддержки семьям с детьми. При этом наиболее успешные их практики в перспективе могут быть стандартизированы и мультиплицированы.

Одним из возможных направлений привлечения НКО могло бы стать оказание услуг по присмотру за детьми в возрасте до трех лет (при предоставлении финансирования в соответствии с действующим законодательством). Как показал опрос специалистов организаций, работающих с семьями с детьми, в ближайшее время Центры вряд ли будут готовы предоставлять услуги подобного рода. Кроме того, НКО имеют возможность сочетать образовательные, медицинские и социальные услуги и формировать штат сотрудников под запрос получателей услуг и/или под госзаказ.

С другой стороны, как отмечает директор Благотворительного фонда профилактики социального сиротства¹⁵ А.М. Марова, большинство современных НКО испытывают дефицит профессионального подхода при исполнении услуги, характеризуются отсутствием кадровой политики, фрагментарностью деятельности, отсутствием системы профессионального менеджмента¹⁶. О декларативной, а не фактической готовности НКО к выходу на рынок социальных услуг говорится в докладе, сделанном по результатам исследования, проведенного в 2013 году Агентством социальной информации и исследовательской группой «Циркон»¹⁷.

Поэтому опрошенные нами специалисты Центров говорят о том, что необходимо выработать четкую и ясную процедуру отбора НКО в качестве поставщиков социальных услуг. К примеру, привлечению НКО в качестве поставщиков услуг по присмотру за детьми младшего возраста должен предшествовать этап совместной межсекторной ¹⁵ Благотворительный фонд профилактики социального сиротства – один из крупнейших игроков среди НКО на рынке социальных услуг, направленных на сохранение семьи для ребенка, оказывающий услуги по профилактике социального сиротства и имеющий большой опыт работы с органами исполнительной власти и с НКО в 32 регионах РФ. Официальный сайт фонда: http://fondpcc.ru/about/deatelnost.html (дата обращения: 18.05.2016). ¹⁶ Стенограмма круглого стола «Перспективы НКО как поставщиков общественной пользы». Москва, 18 сентября 2013 года. https://nkozakon.ru/wpcontent/uploads/2013/09/Stenogramma.pdf (дата обращения: 18.05.2016).

 17 Перспективы НКО в качестве поставщиков общественной пользы. Сводный аналитический отчет. – М.: ЦИРКОН, 2013. URL: http://goo.gl/IdqpBH (дата обращения: 18.05.2016).

выработки: а) стандартов социальных услуг; б) стандартов оценки этих услуг; в) профессионального стандарта для сотрудников и специалистов НКО, участвующих в конкурсе на получение государственного заказа или субсидии на выполнение услуги. Помимо этого должны быть разработаны четкая система предоставления субсидий и процедура оценки заявок.

Обсуждая роль государственных организаций поддержки семьи и детства при возможной передаче услуг присмотра за детьми ясельного или дошкольного возраста НКО, специалисты высказали мысль, что Центры могли бы взять на себя координирующую роль, оформив это направление работы как социальное сопровождение в рамках Федерального закона № 442-Ф3.

При этом перед Центрами стояли бы следующие задачи:

- 1) оценка спроса на услугу и определение процедуры приема заявлений от семей, желающих получить услугу няни в надомной форме или услугу присмотра за ребенком на территории НКО, а также создание специального регистра получателей услуги;
- 2) формирование реестра некоммерческих поставщиков, соответствующих критериям, которые будут определены Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы;
- 3) разработка профессионального стандарта специалиста, оказывающего услугу присмотра за детьми;
- 4) проведение оценки соответствия специалистов НКС профессиональному стандарту;
- 5) организация повышения квалификации для специалистов, которые будут осуществлять услугу присмотра, с последующим сертифицированием;
 - 6) контроль и оценка качества исполнения услуги.

Количественная оценка руководителями Центров востребованности социальных услуг

С 28 мая по 10 июня был проведен онлайн-опрос руководителей, заместителей руководителей Центров, а также других организаций, оказывающих социальные услуги семьям с детьми. В опросе приняли участие 46 человек из 19 учреждений (см. табл. 2), из них 41% – директора Центров, 16% – заместители директоров, 16% – руководители филиалов. Остальные 27% ответивших занимают другие должности: 10 специалистов по предоставлению социальных услуг, 1 психолог и 1 юрист.

Таблица 2. Участники опроса

,	- tuentuuttu enpeen
Название организаций	Количество ответивших
ГБУ Городской ресурсный центр «Отрадное»	1
ГБУ СРЦ «Возрождение»	2
ГБУ ЦСПСиД «Семья»	1
ГБУ ЦСПСиД «Зеленоград»	2
ГБУ ЦСПСиД «Красносельский»	1
ГБУ ЦСПСиД САО	5
ГБУ ЦСО «Щербинский»	1
ГБУ ЦСПСиД «Журавушка»	2
ГБУ ЦСПСиД «Сокол»	7
ГБУ ЦСПСиД «Восточное Дегунино»	4
ГБУ ЦСПСиД «Гелиос»	1
ГБУ ЦСПСиД «Доверие»	1
ГБУ ЦСПСиД «Западное Дегунино»	7
ГБУ ЦСПСиД «Коптево»	6
ГБУ ЦСПСиД «Кутузовский»	1
ГБУ ЦСПСиД «Палитра»	1
ГБУ ЦСПСИД «Диалог»	1
ГБУ ЦСПСиД «Измайлово»	1
Кризисный центр помощи женщинам и детям	1
Итого:	46

По оценкам ответивших, наиболее популярными услугами, которые оказывают Центры, являются услуги в полустационарной форме: социально-психологические, социально-правовые, социально-бытовые и срочные социальные услуги. Оказание услуг на дому происходит достаточно редко (табл. 3).

Таблица 3. Виды услуг, оказываемых организациями поддержки семьи и детства

	Услуга оказывается, в % от ответивших	Услуга не оказывается, в % от ответивших
Социально-психологические услуги в полустационарной форме	100,00	0,00
Социально-правовые услуги в полустационарной форме	100,00	0,00
Срочные социальные услуги в полустационарной форме	95,45	4,55
Социально-бытовые услуги в полустационарной форме	93,18	6,82
Социально-педагогические услуги в полустационарной форме	85,37	14,63
Продуктовая материальная помощь	83,72	16,28
Вещевая материальная помощь	83,72	16,28
Социально-трудовые услуги в полустационарной форме	44,12	55,88
Социально-медицинские услуги в полустационарной форме	28,57	71,43
Надомные услуги в целях повышения коммуникативного потенциала инвалидов и детей-инвалидов	18,42	81,58
Социально-психологические надомные услуги	6,06	93,94
Социально-педагогические надомные услуги	6,06	93,94
Социально-правовые надомные услуги	5,88	94,12
Социально-бытовые надомные услуги	5,71	94,29
Денежная материальная помощь	2,86	97,14
Социально-медицинские надомные услуги	0,00	100,00
Социально-трудовые надомные услуги	0,00	100,00

Далее ключевым представителям организаций было предложено оценить востребованность услуги населением по 7-балльной шкале. Наиболее востребованными услугами, по их мнению, оказались социально-психологические услуги в полустационарной форме, срочные социальные услуги в полустационарной форме, а также вещевая и продуктовая социальная помощь. Услуги на дому были оценены как наименее востребованные (табл. 4).

Таблица 4. Уровень востребованности услуг (оценка по семибалльной шкале)

	Средний балл оценки
Социально-психологические услуги в полустационарной форме	6,59
Вещевая материальная помощь	6,49
Продуктовая материальная помощь	6,53
Срочные социальные услуги в полустационарной форме	6,52
Социально-правовые услуги в полустационарной форме	6,30
Социально-бытовые услуги в полустационарной форме	6,35
Денежная материальная помощь	6,23
Социально-педагогические услуги в полустационарной форме	6,19
Надомные услуги в целях повышения коммуникативного потенциала инвалидов и детей-инвалидов	5,67
Социально-медицинские услуги в полустационарной форме	5,37
Социально-бытовые надомные услуги	5,21
Социально-трудовые услуги в полустационарной форме	5,19
Социально-психологические надомные услуги	5,13
Социально-правовые надомные услуги	5,04
Социально-педагогические надомные услуги	5,00
Социально-медицинские надомные услуги	4,96
Социально-трудовые надомные услуги	4,77

Таким образом, в целом опрос показал, что Центры помощи семье и детям работают в основном с услугами в полустационарной форме. Услуги в надомной форме оказываются редко, и потому пока не могут быть оценены в полной мере.

В таблице 5 сведены все примеры, приведенные опрошенными, которые иллюстрируют востребованность данного типа услуги. Следует отметить, что примеры оказания услуг в полустационарной форме встречались почти в каждой анкете, примеры же надомных услуг так и не были описаны опрашиваемыми.

Таблица 5. Виды помощи, которые отмечались как примеры востребованности данного вида услуг

Тип услуги	Виды помощи, сформулированные ответившими
Вещевая материальная помощь Продуктовая материальная помощь Денежная	Компенсация затрат на дорогостоящее лечение в денежном выражении; продовольственная, вещевая, товары длительного пользования первой необходимости с использованием ЭСС; оплата затрат на семейный отдых; технические средства реабилитации, которые не входят в ИПР
материальная помощь Срочные социальные услуги в полустационарной форме	Обеспечение бесплатным горячим питанием или продуктовым набором, оказание единовременной помощи в виде получения продуктовых наборов, одежды, обуви; оказание услуг после пожара; помощь после пожара и ЧС
Социально- психологические услуги в полустационарной форме	Индивидуальные консультации и тренинги, консультации психологов по вопросам детско-родительских отношений, клубная работа, психологические консультации для подростков и родителей, проведение психокоррекционной работы, содействие в восстановлении социальных связей, телефон доверия для подростков, оказание помощи в конфликтных ситуациях; оказание психологических услуг в связи с приемной семьей, а также послеродовых проблем, социальный патронат семей с детьми, находящихся в социально опасном положении, постинтернатный патронат
Социально- медицинские услуги в полустационарной форме	Массаж и галокамера, ЛФК как средство реабилитации, специализированная помощь в педиатрии, оказание первичной доврачебной медико-санитарной помощи, первичная медицинская помощь, содействие организации детского и семейного отдыха, консультации в рамках клубной деятельности, организация соревнований, подвижных игр, соляная пещера, содействие в госпитализации в медицинские организации, сопровождение в медицинские организации, профилактика ЗОЖ, восстановительная терапия детей-инвалидов, организация посещения бассейна, занятия на спортивных объектах городской инфраструктуры
Социально- правовые услуги в полустационарной форме	Содействие в получении бесплатной юридической помощи, формирование юридической грамотности несовершеннолетних, услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке; содействие в представительстве в суде, содействие в установлении утраченных документов, оказание экстренных юридических услуг, в т. ч. по телефону

Социально- педагогические услуги в полустационарной форме	Арт-терапия, музыкотерапия, песочная терапия, клуб для пап, логопедические занятия, развивающие занятия, направленные на подготовку к школе, кружки, студии, группы развития, профориентация, содействие несовершеннолетним по вопросам профессиональной ориентации, получения образования и трудоустройства; социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование; педагогическое консультирование, помощь в усвоении школьной программы, проведение мероприятий по восстановлению профессиональных навыков, школа сознательного родительства, раннее развитие детей
Надомные услуги в целях повышения коммуникативного потенциала инвалидов и детей-инвалидов	Оказание содействия в овладении и пользовании компьютерной техникой, развитие творческих способностей детей-инвалидов, оказание психологического сопровождения; развитие творческих способностей детей с ДЦП, занятия фольклором, пением, обучение навыкам поведения в быту; социальнопсихологическая, социокультурная реабилитация
Социально- трудовые услуги в полустационарной форме	Помощь в трудоустройстве женщин, оказание помощи в оформлении документов для трудоустройства, профориентация, содействие родителям в трудоустройстве, обучение навыкам поведения в быту и общественных местах, оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности, трудотерапия в рамках клубной деятельности, содействие в трудоустройстве родителей и несовершеннолетних, мероприятия по профориентации подростков

Чтобы оценить уровень трудностей и барьеров, стоящих перед сотрудниками Центров при оказании той или иной услуги, был задан следующий вопрос: «При осуществлении какой услуги у вас возникает большинство трудностей, связанных с непроработанностью правового регулирования предоставления услуги?» Оценки по пятибалльной шкале показали, что меньше трудностей вызывают оказание услуг в полустационарной форме и выдача вещевой и продуктовой помощи, надомные услуги пока воспринимаются как более трудные в исполнении, что хорошо согласуется с результатами предыдущих этапов исследования методом экспертных фокус-групп и интервью с получателями услуг (табл. 6).

Таблица 6. Уровень возникающих правовых трудностей при оказании социальных услуг (по пятибалльной шкале)

	Средний балл оценки
Социально-бытовые услуги в полустационарной форме	1,21
Социально-правовые услуги в полустационарной форме	1,24
Социально-психологические услуги в полустационарной форме	1,33
Социально-педагогические услуги в полустационарной форме	1,56
Вещевая материальная помощь	1,62
Продуктовая материальная помощь	1,62
Срочные социальные услуги в полустационарной форме	1,68
Денежная материальная помощь	2,14
Социально-медицинские услуги в полустационарной форме	2,15
Социально-трудовые услуги в полустационарной форме	2,08
Надомные услуги в целях повышения коммуникативного потенциала инвалидов и детей-инвалидов	2,16
Социально-психологические надомные услуги	2,25
Социально-правовые надомные услуги	2,31
Социально-педагогические надомные услуги	2,31
Социально-бытовые надомные услуги	2,47
Социально-медицинские надомные услуги	2,47
Социально-трудовые надомные услуги	2,47

Далее специалистам было предложено описать возникающие трудности при реализации услуг. Как показывает таблица 5, ответившие руководители и заместители руководителей в большей степени осознают и описывают трудности, возникающие в процессе оказания услуг в форме полустационара. Трудности же надомных услуг не описываются в силу того, что они редко оказываются. Тем не менее наличие таких трудностей признается, о чем свидетельствует таблица 7.

Таблица 7. Имеющиеся трудности оказания услуг, описанные опрошенными

onneumount		
Виды помощи	Возникающие трудности (приведены цитаты из анкет)	
Денежная материальная помощь	Необоснованный сбор большого количества документов	
Продуктовая материальная помощь	Не все нуждающиеся семьи могут представить пакет документов, необоснованный сбор большого количества документов, конкретное определение количества предоставляемой помощи, отсутствие помощи в натуральном виде, так как есть запрос от населения, периодичность оказания услуги семье	
Вещевая материальная помощь	Не все нуждающиеся семьи могут представить пакет документов, конкретное определение количества предоставляемой помощи, аналогично продуктовой, остается актуальной вещевая помощь в натуральном виде, отсутствие социальных карт, трудности в подтверждении нуждаемости, периодичность оказания услуг	
Срочные социальные услуги в полустационарной форме	Оформление ИППСУ, услугу нужно предоставлять немедленно, оформление по 442-ФЗ требует времени, а психологическую услугу приходится оказывать семье срочно – «здесь и сейчас», то есть в результате в подсчет госуслуг эта помощь не войдет; много семей, нуждающихся в данной услуге, не являются малообеспеченными, при этом не готовы оплачивать услугу; конкретное определение количества предоставляемой помощи, отсутствие социальных карт, отсутствие натуральной продуктовой помощи в наличии, трудности в соблюдении срока предоставления (по 442-ФЗ) из-за неравномерного поступления помощи в натуральной форме (продуктовые наборы, вещи и ТДП), что объективно обусловлено проведением конкурсных процедур по их приобретению за БС. Возможное решение – полный переход на систему ЭСС всех видов помощи	
Социально- бытовые услуги в полустационарной форме	Ограниченное количество услуг, определение зон действия 120-ФЗ и 442-ФЗ	
Социально- психологические услуги в полустационарной форме	Много семей, нуждающихся в данной услуге, не являются малообеспеченными, при этом не готовы оплачивать услугу; определение зон действия 120-ФЗ и 442-ФЗ	

Социально-	Ограничения в предоставлении детского и семейного отдыха;
медицинские услуги в полустационарной форме	урегулирование вопроса, связанного с предоставлением лицензий на оказание социально-медицинских услуг
Социально- педагогические услуги в полустационарной форме	Много семей, нуждающихся в данной услуге, не являются малообеспеченными, при этом не готовы оплачивать услугу; урегулирование вопроса по разрешению введения в штатные расписания педагогических должностей; вопрос содействия в получении профориентации; определение зон действия 120-Ф3 и 442-Ф3
Социально- трудовые услуги в полустационарной форме	Не всегда есть возможность предоставить работу, низкая эффективность трудоустройства через службы занятости, содействие в трудоустройстве несовершеннолетних, данная услуга востребована определенными категориями населения, испытывающими трудности в трудоустройстве в связи с образом жизни
Социально- правовые услуги в полустационарной форме	Много семей, нуждающихся в данной услуге, не являются малообеспеченными, при этом не готовы оплачивать услугу; определение зон действия 120-Ф3 и 442-Ф3; расширение комплекса предоставляемых услуг, содействие в представительстве в суде с целью защиты прав и интересов
Социально-бытовые надомные услуги	-
Социально- психологические надомные услуги	Трудности возникают в работе с немотивированными семьями, так называемыми группами риска
Социально- медицинские надомные услуги	-
Социально- педагогические надомные услуги	-
Социально-трудовые надомные услуги	-
Социально-правовые надомные услуги	-
Надомные услуги в целях повышения коммуникативного потенциала инвалидов и детей- инвалидов	-

В ходе опроса были заданы еще два ключевых вопроса, освещенных в ходе предыдущих этапов исследования. Во-первых, был задан вопрос о распространенности оказания услуги «Передышка». По результатам опроса выяснилось, что 72% из 43 ответивших подтвердили, что такая услуга оказывается, 16% сказали, что в их организации такой услуги нет, и 12% затруднились с ответом.

И, во-вторых, был задан вопрос о значимости работы с НКО: «Считаете ли вы, что для устойчивости сектора оказания социальных услуг населению необходимо создавать реестр негосударственных организаций и развивать формы субсидирования их деятельности?» Ответы на этот вопрос представлены в таблице 8.

Таблица 8. Отношение к государственному субсидированию деятельности НКО

Варианты ответа В % от всех ответивших (N=46	
Абсолютно согласен	31,82
Скорее согласен, чем не согласен	20,45
Затрудняюсь ответить	20,45
Скорее не согласен, чем согласен	18,18
Абсолютно не согласен	9,09
Bcero	100

Как видно из таблицы, большинство респондентов (52,27%) поддерживают развитие негосударственного сектора предоставления социальных услуг населению и его поддержку со стороны государства, что может говорить скорее о готовности сети Центров развивать разные форматы взаимодействия с негосударственным сектором.

Анализ ведомственного перечня социальных услуг для семей с детьми в сфере социальной защиты населения

Проведенное исследование показало, что во многих случаях семьи с детьми озвучивают потребность в оказании тех или иных социальных услуг не в связи с тем, что такие услуги не предоставляются, а потому что существуют определенные барьеры в их предоставлении. Поэтому ниже (табл. 9 и 10) мы сделали выборку

услуг, зафиксированных и описанных в Стандартах социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и Стандартах дополнительных социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг во всех формах социального обслуживания¹⁸, на которые надо обратить внимание с точки зрения наличия некоторых барьеров в их предоставлении и их развития в краткосрочный период.

Во-первых, хотелось бы обратить внимание на то, что мы выделили две категории услуг — надомные и дополнительные. Как было показано выше, организации, работающие с семьями с детьми, в большей степени сфокусированы на оказании полустационарных услуг. Наоборот, оказание надомных услуг, по мнению специалистов Центров, связано с рядом рисков (как для сотрудников Центров, так и для семей), и необходимо проведение работы по их снижению. Проблема инкорпорирования понимания востребованности и безопасности такой услуги, как было отмечено выше, привыкания к ней в обыденной жизни получателей услуг — это отдельная работа, требующая времени. Услуги, повышающие мобильность ребенка в городе в целом, а также его сопровождение, повышающее доступность для услуг других учреждений социальной сферы (образования, здравоохранения), описаны на данный момент в стандарте дополнительных услуг.

Если услуги в полустационарной форме оказываются относительно успешно, как было описано выше, то услуги на дому пока еще оказываются недостаточно развитыми, хотя стандартами предусмотрено несколько услуг, потребность в которых озвучивалась в ходе исследования (табл. 9). Это прежде всего услуги по кратковременному присмотру за детьми, хотя сроки их предоставления, предусмотренные стандартом, выглядят не совсем реальными. Также мы отметили услуги, которые родители (в частности, одинокая мама, работающий родитель и занятая домохозяйством и уходом за несколькими детьми многодетная мама) не в состоянии совершить сами в силу привязанности к дому или к работе, невозможности передвижения по городу или даже по району проживания.

Полагаем важным обратить внимание на следующий момент. В повседневной жизни людям требуется время для передвижения по городу от дома до любого учреждения (социального обслужи-

 $[\]overline{\ ^{18}}$ Приказ ДСЗН г. Москвы от 26.08.2015 № 739 «Об утверждении стандартов социальных услуг».

вания, МФЦ, банка, детского сада, школы, учреждения дополнительного образования, поликлиники и т. д.). Малолетний ребенок и ребенок-инвалид ограничены в самостоятельном передвижении, многодетная мама, обремененная уходом за детьми и разными графиками их жизни, часто не может их сопровождать. В случае необходимости посещения указанными и другими категориями получателей услуг государственных учреждений проблема их передвижения может быть решена в рамках социального обслуживания. Услуга по сопровождению ребенка в передвижении по городу снимет риски, о которых говорили на фокус-группах специалисты, и в то же время поможет детям и их семьям реализовать мероприятия, способствующие благополучному развитию ребенка.

Эта услуга фактически оказывается не на дому. Однако, возможно, ее следует отнести к надомным услугам, а не дополнительным, поскольку с точки зрения Центра специалист будет находиться на выезде, а не в социальной организации. К этой категории следует отнести и услугу по предоставлению социального такси, которое могло бы стать существенным подспорьем в передвижении детей по городу из дома в Центр и обратно.

Введение новых услуг по сопровождению ребенка в передвижении по городу станет важным шагом в сближении услуг, оказываемых на дому и в полустационарной форме, «приближая» специалиста к дому семей с детьми, делая его «входящим в дом», создавая условия для потенциального развития услуг по кратковременному присмотру и уходу за ребенком на дому.

Код и наименование социальной услуги	Описание социальной услуги и ее объем	Сроки предоставления социальной услуги	Подушевой норматив финансирования социальной услуги
Социально-бытов	ые услуги		
1114. Кратко- временный присмотр за детьми	В состав социальной услуги входит: 1) планирование содержания присмотра, в том числе маршрута и времени прогулки с ребенком; 2) подготовка технических средств передвижения (для детей-инвалидов либо детей с ограниченными возможностями здоровья); 3) контроль над действиями ребенка в месте его нахождения в период присмотра; 4) сбор ребенка на прогулку (одежда, обувь по погоде); 5) проведение прогулки в соответствии с планом, согласованным с родителями (законными представителями), и соблюдением техники безопасности; 6) сопровождение ребенка; 8) обсуждение проведенной прогулки совместно с родителями; 9) установка на место технического средства передвижения. Продолжительность услуги – до 240 минут за одно посещение. Услуга предоставляется до 4 раз в месяц	Определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	Устанавливается ежегодно уполномоченным органом исполнительной власти Москвы в сфере социального обслуживания исходя из размеров бюджетного финансирования

Таблица 9. Выборка некоторых услуг, на которые надо обратить внимание, из Стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (2015)

Показатели качества и оценка
результатов предоставления
социальной услуги

Показателями качества

Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности

Пути преодоления барьеров развития услуги

социальной услуги являются:

1) своевременность краткосрочного присмотра за детьми;

2) отсутствие в период присмотра потери ребенка, несчастных случаев с ребенком, травм, иного ущерба здоровью.

Оценка результатов предоставления социальной услуги:

1) материальная результативность: степень решения проблем получателя

социальной услуги, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги; 2) нематериальная результативность: степень

психоэмоционального состояния получателя социальной услуги, решения его бытовых проблем, оцениваемая путем проведения опросов

улучшения

Социальная услуга предоставляется в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг, определенных индивидуальной программой предоставления социальных услуг

Недостаточное правовое регулирование нахождения на дому в отсутствие получателя услуг (совершеннолетнего заявителя получения услуги, родителя или опекуна ребенка). Включить в гос. задание для каждого из Центров. Провести работу с поиском кадров, имеющих квалификацию предоставлять такие услуги

Код и наименование социальной услуги	Описание социальной услуги и ее объем	Сроки предоставления социальной услуги	Подушевой норматив финансирования социальной услуги
Социально-медиц	инские услуги		
0127. Содействие в проведении медико- социальной экспертизы	В состав социальной услуги входит: 1) запись на прием к врачам-специалистам в целях прохождения медико-социальной экспертизы; 2) сопровождение получателя социальных услуг при посещении врачей-специалистов; 3) сбор документов, необходимых для комплексной оценки состояния здоровья получателя социальных услуг; 4) сопровождение получателя социальных услуг на заседание комиссии медико-социальной экспертизы; 5) помощь в получении документов, подтверждающих инвалидность; 6) помощь в составлении жалобы на решение комиссии медико-социальной экспертизы (в случае несогласия с принятым решением). Норма времени на предоставление социальной услуги — до 60 минут за одно посещение. Социальная услуга предоставляется по факту обращения	Определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	Устанавливается ежегодно уполномоченным органом исполнительной власти Москвы в сфере социального обслуживания исходя из размеров бюджетного финансирования

Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги Показателями качества социальной услуги являются: 1) своевременность записи на прием к врачам-специалистам в целях прохождения медикосоциальной экспертизы: 2) аккуратность при сопровождении получателя социальных услуг при посешении врачей-специалистов: 3) своевременность сопровождения получателя социальных услуг на заседание медикосоциальной экспертизы. Оценка результатов предоставления социальной услуги: 1) материальная результативность: степень решения проблем получателя социальной услуги, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения социальной услуги; 2) нематериальная результативность: степень улучшения психоэмоционального состояния получателя социальной услуги, решения его проблем в результате взаимодействия

с исполнителем услуги, оцениваемая путем проведения опросов Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности

Пути преодоления барьеров развития услуги

Социальная услуга предоставляется в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг, индивидуальной программы предоставления социальных услуг

Не во всех Центрах есть такая услуга, а она востребована как надомная, поскольку увеличивает территориальную доступность к услуге. Необходимо увеличение доли Центров, в которых эта услуга оказывается

		·	
Код и наименование социальной услуги	Описание социальной услуги и ее объем	Сроки предоставления социальной услуги	Подушевой норматив финансирования социальной услуги
Социально-психол	тогические услуги	I	I
0132. Психологический патронаж	В состав социальной услуги входит: 1) систематическое (в объеме, предусмотренном программой психологического сопровождения) наблюдение за психологическим состоянием получателя социальных услуг; 2) систематическое (в объеме, предусмотренном программой психологического сопровождения) проведение бесед, тренингов, иных мероприятий в целях выхода из сложившейся ситуации. Норма времени на предоставление социальной услуги – до 30 минут за одно посещение (обращение). Социальная услуга в случае кризисной ситуации предоставляется по мере необходимости	Определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	Устанавливается ежегодно уполномоченным органом исполнительной власти Москвы в сфере социального обслуживания исходя из размеров бюджетного финансирования

Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги
Показателями качества
социальной услуги являются:
1) своевременность оказания
психологического патронажа;
2) стабилизация
психологического состояния
получателя социальных услуг.
Оценка результатов
предоставления социальной
услуги:
1) материальная
результативность: степень
решения проблем получателя
социальной услуги,
оцениваемая
непосредственным контролем
результатов выполнения

социальной услуги; 2) нематериальная результативность: степень

психоэмоционального состояния получателя социальной услуги, решения его проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги, оцениваемая путем проведения опросов

улучшения

Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности

Пути преодоления барьеров развития услуги

Социальная услуга предоставляется в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг, индивидуальной программы предоставления социальных услуг

Такая услуга могла бы оказываться вместе с услугой по присмотру за ребенком. Необходимо ее введение для фиксации более широкого спектра взаимодействия с семьей, получающей услуги на дому. Возможно, необходимо дописать еще один пункт в отношении семей, не состоящих в кризисной ситуации, но требующих психологической помощи

Код и наименование социальной услуги	Описание социальной услуги и ее объем	Сроки предоставления социальной услуги	Подушевой норматив финансирования
			социальной услуги
Социально-педаго	гические услуги		
0014. Содействие в получении образования и (или) профессии инвалидам с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей	В состав социальной услуги входит: 1) помощь в выборе вида образования или профессиональной деятельности в соответствии с интересами и возможностями получателя социальных услуг; 2) предоставление информации об образовательных программах образовательных организаций, занимающихся обучением инвалидов; 3) запись получателя социальной услуги на обучение в образовательную организацию; 4) сбор документов для обучения получателя социальных услуг. Норма времени на предоставление социальных услуг – до 30 минут за одно посещение. Социальная услуга предоставляется по факту обращения	Определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	Устанавливается ежегодно уполномоченным органом исполнительной власти Москвы в сфере социального обслуживания исходя из размеров бюджетного финансирования

Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги	Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности	Пути преодоления барьеров развития услуги
Показателями качества	Социальная услуга	См. выше, в том числе
социальной услуги являются:	предоставляется	активнее развивать эту услугу на
1) своевременность	в соответствии	дому
предоставления информации	с условиями договора	Acmy
об образовательных	о предоставлении	
программах	социальных услуг,	
образовательных	индивидуальной	
организаций;	программы	
2) полнота сведений	предоставления	
об образовательных	социальных услуг	
организациях;		
3) аккуратность при сборе		
документов для обучения.		
Оценка результатов		
предоставления		
социальной услуги:		
1) материальная		
результативность:		
степень решения проблем		
получателя социальной услуги,		
оцениваемая		
непосредственным контролем		
результатов выполнения		
социальной услуги;		
2) нематериальная		
результативность: степень		
улучшения		
психоэмоционального		
состояния получателя		
социальной услуги, решения		
его проблем в результате		
взаимодействия		
с исполнителем услуги,		

оцениваемая путем проведения опросов

Код и наименование социальной услуги	Описание социальной услуги и ее объем	Сроки предоставления социальной услуги	Подушевой норматив финансирования социальной услуги
Социально-право	⊥ вые услуги		
олбольный обрания обрания обрормления обр	В состав социальной услуги входит: 1) написание документов и заполнение форм документов, необходимых для реализации получателем социальных услуг своих прав; 2) оказание помощи в сборе и подаче в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные наделенные публично-правовыми функциями организации документов (сведений), непосредственно затрагивающих права получателя социальных услуг; 3) осуществление контроля над ходом и результатами рассмотрения документов, поданных в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные наделенные публично-правовыми функциями организации. Норма времени на предоставление социальной услуги – до 30 минут за одно посещение. Социальная услуга предоставляется по факту обращения	Определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	Устанавливается ежегодно уполномоченным органом исполнительной власти Москвы в сфере социального обслуживания исходя из размеров бюджетного финансирования

Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности

Пути преодоления барьеров развития услуги

Показателями качества социальной услуги являются:
1) аккуратность и грамотность написания документов и заполнения форм документов, необходимых для реализации получателем социальных услуг своих прав;

своих прав: 2) своевременность оказания помощи в сборе и подаче в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные наделенные публично-правовыми функциями организации необходимых документов: 3) регулярность контроля над ходом и результатами рассмотрения документов, поданных в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные наделенные публично-правовыми функциями организации. Оценка результатов предоставления социальной услуги: 1) материальная результативность: степень решения проблем получателя социальной услуги, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения социальной услуги; 2) нематериальная результативность: степень

улучшения психоэмоционального состояния получателя социальной услуги, решения его проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги, оцениваемая путем

проведения опросов

Социальная услуга предоставляется в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг, индивидуальной программы предоставления социальных услуг

Продолжить работу по оптимизации, сокращению сроков оформления документов, развития внутриведомственного взаимодействия между учреждениями

Код и наименование социальной услуги	Описание социальной услуги и ее объем	Сроки предоставления социальной услуги	Подушевой норматив финансирования социальной услуги
Социально-бытов	ые услуги		
4040. Сопровождение на прогулку	В состав социальной услуги входит: 1) ожидание получателя социальной услуги в предварительно согласованное время и в согласованном месте (до 20 минут); 2) сопровождение получателя социальной услуги в прогулке в диаметре 1000 метров от дома; 3) возвращение вместе с получателем социальной услуги к нему домой, если иное предварительно не оговорено при согласовании маршрута. Норма времени на предоставление социальной услуги – до 180 минут. Социальная услуга предоставляется по факту обращения	Определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	Устанавливается ежегодно уполномоченным органом исполнительной власти Москвы в сфере социального обслуживания исходя из размеров бюджетного финансирования

Таблица 10. Выборка некоторых услуг, на которые надо обратить внимание, из «Стандартов дополнительных социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг во всех формах социального обслуживания» (2015)

Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги	Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности	Пути преодоления барьеров развития услуги
	T	
Показателями качества соци-	Социальная услуга	Включить в гос.задание
альной услуги являются:	предоставляется	для каждого из центров;
1) пунктуальность сопрово-	в соответствии	провести работу с поиском
ждения получателя социаль-	с условиями договора	кадров, имеющих квалификацию
ной услуги;	о предоставлении	предоставлять такие услуги
2) аккуратность сопровожде-	социальных услуг,	
ния получателя социальной	определенных	
услуги.	индивидуальной	
Оценка результатов предо-	программой	
ставления социальной услуги:	предоставления	
1) материальная результа-	социальных услуг	
тивность: степень решения		
проблем получателя соци-		
альной услуги, оцениваемая		
непосредственным контролем		
результатов выполнения		
услуги; 2) нематериальная результа-		
тивность: степень улучшения		
психоэмоционального состо-		
яния получателя социальной		
услуги, решения его бытовых		
проблем, оцениваемая путем		
TIPOOTICINI, OLICINIDACINIATI TIY ICINI		

проведения опросов

4041. Сопровождение в поездках по городу на общественном транспорте	В состав социальной услуги входит: 1) ожидание получателя социальной услуги в предварительно согласованное время и в согласованном месте (до 20 минут); 2) сопровождение получателя социальной услуги по городу Москве на общественном транспорте (метро, трамвай, троллейбус, автобус, маршрутное такси) по предварительно согласованному маршруту с учетом правил дорожного движения и иных правил безопасности; 3) помощь в оплате проезда на общественном транспорте (при отсутствии у получателя социальной услуги льгот по проезду) за счет средств получателя социальной услуги; 4) возвращение вместе с получателем социальной услуги к нему домой, если иное предварительно не оговорено при согласовании маршрута. Норма времени на предоставление социальной услуги – до 120 минут. Социальная услуга предоставляется по факту обращения	Определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	Устанавливается ежегодно уполномоченным органом исполнительной власти Москвы в сфере социального обслуживания исходя из размеров бюджетного финансирования

Показателями качества социальной услуги являются:

- 1) своевременность прибытия для сопровождения в поездках по городу на общественном транспорте;
- 2) соблюдение правил дорожного движения, иных правил безопасности в общественном транспорте;
- 3) предупредительность в общении с получателем социальной услуги применительно к наличию проездных документов, документов о праве на льготы по проезду.
 Оценка результатов предоставления социальной услуги:
 1) материальная результативность: степень решения проблем получателя социальной услуги, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги:
- 2) нематериальная результативность: степень улучшения психоэмоционального состояния получателя социальной услуги, решения его бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги, оцениваемая путем проведения опросов

Социальная услуга предоставляется в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг, индивидуальной программы предоставления социальных услуг

Не во всех Центрах есть такая услуга, а она востребована как надомная, поскольку увеличивает территориальную доступность к услуге. Необходимо увеличение доли Центров, в которых эта услуга оказывается

4043. Сопровождение детей на прогулку	В состав социальной услуги входит: 1) ожидание детей получателя социальной услуги в предварительно согласованное время и в согласованном месте (до 20 минут); 2) сопровождение детей получателя социальной услуги в прогулке в диаметре 1000 метров от дома; 3) возвращение вместе с детьми получателя социальной услуги к нему домой, если иное предварительно не оговорено при согласовании маршрута. Норма времени на предоставление социальной услуги – до 60 минут. Социальная услуга предоставляется по факту обращения	Определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	Устанавливается ежегодно уполномоченным органом исполнительной власти Москвы в сфере социального обслуживания исходя из размеров бюджетного финансирования
4044. Присмотр за детьми на дому в дневное время	В состав социальной услуги входит: 1) получение от получателя социальной услуги инвентаря, необходимого для присмотра за ребенком; 2) контроль за действиями ребенка во время присмотра; 3) передача ребенка родителям или законному представителю. Норма времени на предоставление социальной услуги – до 60 минут. Социальная услуга предоставляется по факту обращения	Определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	Устанавливается ежегодно уполномоченным органом исполнительной власти Москвы в сфере социального обслуживания исходя из размеров бюджетного финансирования

Показателями качества социальной услуги являются: 1) пунктуальность сопровождения детей получателя социальной услуги; 2) аккуратность сопровождения детей получателя социальной услуги. Оценка результатов предоставления социальной услуги: 1) материальная результативность: степень решения проблем получателя социальной услуги, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги; 2) нематериальная результативность: степень улучшения психоэмоционального состояния получателя социальной услуги, решения его бытовых проблем, оцениваемая путем проведения опросов	Социальная услуга предоставляется в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг, индивидуальной программы предоставления социальных услуг	
Показателями качества социальной услуги являются: 1) своевременность присмотра за детьми получателя социальной услуги; 2) аккуратность присмотра за детьми получателя социальной услуги с исключением случаев травматизма. Оценка результатов предоставления социальной услуги: 1) материальная результативность: степень решения проблем получателя социальной услуги, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;	Социальная услуга предоставляется в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг, индивидуальной программы предоставления социальных услуг	

4042	December of the control of the contr	0.000.000.000.000	Versussand
4042. Сопровождение детей в учебные и дошкольные учреждения	В состав социальной услуги входит: 1) ожидание детей получателя социальной услуги в предварительно согласованное время и в согласованном месте (до 20 минут); 2) сопровождение детей получателя социальной услуги в учебные и дошкольные учреждения. Норма времени на предоставление социальной услуги – до 30 минут. Социальная услуга предоставляется по факту обращения	Определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг	Устанавливается ежегодно уполномоченным органом исполнительной власти Москвы в сфере социального обслуживания исходя из размеров бюджетного финансирования

материальная результа- ость: степень улучшения ээмоционального состо- получателя социальной и, решения его бытовых пем, оцениваемая путем едения опросов	
оэмоционального состо- получателя социальной и, решения его бытовых пем, оцениваемая путем	
получателя социальной и, решения его бытовых пем, оцениваемая путем	
и, решения его бытовых пем, оцениваемая путем	
лем, оцениваемая путем	
едения опросов	
вателями качества соци- Социальная услуга	
ой услуги являются: предоставляется	
нктуальность сопрово- в соответствии	
ия детей получателя с условиями договора	
альной услуги; о предоставлении	
хуратность сопровожде- социальных услуг,	
етей получателя социаль- индивидуальной	
слуги. программы	
ка результатов предо- предоставления	
ения социальной услуги: социальных услуг	
гериальная результа-	
ость: степень решения	
пем получателя соци-	
ой услуги, оцениваемая	
средственным контролем	
іьтатов выполнения	
и;	
иатериальная результа-	
ость: степень улучшения	
эмоционального состо-	
получателя социальной	
и, решения его бытовых	
пем, оцениваемая путем	
едения опросов	

Анализ деятельности московских НКО, оказывающих поддержку семьям с детьми

В данном разделе мы представили информацию о практиках деятельности некоммерческих организаций в сфере поддержки семей с детьми в городе Москве. Эта деятельность осуществляется НКО за счет средств грантов или субсидий на реализацию социально значимых проектов, на привлеченные благотворительные средства, а также средства получателей услуг.

Ниже дан обзор деятельности НКО, работающих с социально уязвимыми категориями семей в Москве. Метод сбора и анализа данных: качественный анализ сайтов НКО, СМИ и социальных сетей.

Практики НКО, осуществляющих работу с детьми-инвалидами

Семьи, воспитывающие детей-инвалидов, нуждаются в особой поддержке, которая нужна им, как правило, в области медицинской реабилитации, образования, социализации ребенка. Родители нуждаются в психологической и правовой помощи, содействии в трудоустройстве, которое позволяло бы осуществлять постоянный уход за ребенком-инвалидом. Ряд организаций, оказывающих поддержку этой категории семей, ведут комплексную деятельность, другие оказывают услуги в узкой сфере.

Лечение, реабилитация, медикаменты. Проведенный анализ показывает, что наиболее распространенной практикой НКО по работе с детьми-инвалидами является оказание помощи в лечении, реабилитации и снабжении необходимыми медикаментами. В данном направлении работает Благотворительный фонд помощи тяжело больным людям «Гольфстрим», который «оплачивает операции, курсы реабилитации, приобретает средства передвижения, покупает лекарства» 19, а также Благотворительный фонд «Галчонок», Благотворительный фонд «Чудо жизни», Некоммерческая благотворительная организация «Фонд Новый Век», Благотворительный фонд «Жизнь как чудо», Фонд «Помоги.орг» и многие другие.

 $^{^{19}\,}http://www.golfstreamfond.ru/about$

Социализация. Для ребенка-инвалида важнейшее значение имеют его социализация и адаптация в среде сверстников. Многие некоммерческие организации реализуют проекты по интеграции особых детей в общество, используя сочетание оздоровительных, творческих, познавательных и коммуникационных методов.

Так, Фонд Владимира Смирнова реализует программу «Летний интегративный реабилитационно-оздоровительный лагерь на Валдае», сочетающую работу с детьми и их родителями. «В течение всех смен с детьми занимаются логопеды, дефектологи, нейропсихологи; проводятся групповые занятия, игротерапия, устраиваются походы» Родители «в лагере... попадают в доброжелательную атмосферу «принятия» их детей, получают консультации специалистов, обмениваются опытом с другими родителями, проходят психологические тренинги» 21.

Межрегиональная общественная организация помощи детям с особенностями психоречевого развития и их семьям «Дорога в мир» реализует проект «Лагеря и походы». Программа сочетает в себе отдых, терапию и обучение. «В распорядок дня входят занятия, игры и прогулки для ребят, родительские дежурства по кухне и лагерю, участие в группе психологической поддержки, устройство вечерней кукольной сказки и, конечно, совместные походы, веселые старты, спектакли. При таком режиме ребенок, с одной стороны, может встраиваться в ритм общей жизни, а с другой стороны — вынужден учиться принимать новое»²².

Такие проекты некоммерческих организаций решают несколько задач: способствуют развитию ребенка, осуществляют психологическую и информационную поддержку родителей, создают условия для общения детей с особенностями и обычных детей, формируют пространство общения семей, воспитывающих особых детей.

Некоммерческие организации оказывают разностороннюю помощь в образовательном развитии ребенка-инвалида, включая занятия с дефектологами, логопедами, психологами, содействие в получении образования.

В данном направлении профессионально и успешно работает Благотворительный фонд «Даунсайд Ап», который реализует про-

 $^{^{20}\} http://smirnovfund.ru/program_in_detail/Deti-invalidy/\#\%D0\%94\%D0\%B5\%D1\%82\%D0\%B8-\%D0\%B8\%D0\%BD\%D0\%B2\%D0\%B0\%D0\%BB\%D0\%B8\%D0\%B4\%D1\%8B$

http://smirnovfund.ru/program_in_detail/Deti-invalidy/#%D0%94%D0%B5%D1%82%D0%B8-%D0%B8%D0%BD%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D1%8B
http://dorogavmir.ru/lagerya/

граммы по раннему развитию детей «Домашние визиты». «Программа предусматривает регулярные встречи семьи со специалистом по раннему развитию (педагогом-дефектологом). В компетенцию такого специалиста входят все сферы развития малыша. Во время каждого такого визита-консультации специалист по раннему развитию, наблюдая за ребенком в процессе игрового занятия, оценивает текущий уровень развития малыша и определяет, на что нужно обратить внимание в ближайшее время, какие игры или мероприятия необходимо организовать и проводить родителям, чтобы их малыш успешно рос и развивался»²³.

Фондом также реализуется проект «Группы поддерживающего обучения», целью которого является «формирование и совершенствование двигательных, коммуникативных, речевых, когнитивных навыков и навыков самообслуживания. Каждое групповое занятие носит комплексный характер, и теперь дети учатся заниматься на группе самостоятельно»²⁴.

Успешно реализуется программа Фонда Владимира Смирнова «Первичный прием», которая включает в себя первичный осмотр ребенка специалистами и подбор индивидуальных методов реабилитации, а также программа «Подготовка к школе детей с особыми потребностями». «В реализации программы принимают участие педагоги, ведущие групповые занятия, и их ассистенты. Во время занятий ассистенты сидят рядом с детьми за партами, объясняют, что происходит, повторяют инструкции учителя и помогают выполнять задания. В зависимости от потребностей и возможностей каждого ребенка возможно проведение индивидуальных занятий». 25

На организацию обучения и развития особых детей направлена деятельность Фонда помощи больным ДЦП «Наши дети», Фонда благотворительной помощи детям-сиротам и инвалидам «Димина мечта», Межрегиональной общественной организации помощи детям с особенностями психоречевого развития «Дорога в мир» и других.

 $^{^{23}}http://downsideup.org/ru/roditelyam/programmy-pomoshchi-semyam/domashnie-vizity-ili-konsultirovanie-semi-s-detmi-ot-0-do-15\\$

 $^{^{24}} http://downsideup.org/ru/roditelyam/programmy-pomoshchi-semyam/gruppy-podderzhivayushchego-obucheniya$

²⁵http://smirnovfund.ru/program_in_detail/Deti-invalidy/#%D0%94%D0%B5%D1%82 %D0%B8-%D0%B8%D0%BD%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D1%8B

Отдельно стоит отметить деятельность некоммерческих организаций в сфере инклюзивного образования, которое является одним из важных этапов в социализации ребенка с ограниченными возможностями здоровья. Среди организаций, успешно работающих в сфере инклюзивного образования, можно выделить Благотворительный фонд «Галчонок». За счет средств фонда с 1 сентября 2013 года в общеобразовательной школе № 1465 города Москвы реализуется проект инклюзивного образования детей с глубокой формой аутизма. «Результаты, которых достигли дети по окончании учебного года, впечатляют: 6 из 7 детей успешно адаптировались в среде, 4 ученика посещают все уроки полностью, 2 ученика способны проводить более часа в своем классе без поддержки тьютора, 4 ученика инициируют общение со сверстниками на постоянной основе. Все ученики поддерживают взаимодействие, направленное со стороны сверстников» ²⁶.

Региональная общественная организация инвалидов и родителей детей-инвалидов «Ковчег» оказывает помощь детям с особенностями развития (аутизм, даун-синдром, гиперактивность и другие ментальные нарушения, нарушения слуха и зрения) в организации дружественной школьной среды.

РООИ «Ковчег» поддерживает, развивает и дополняет деятельность первой интегративной школы №1321 «Ковчег».

Здесь создано пространство, где дети, несмотря на свои особенности и ограничения здоровья, могут радостно жить, творить и учиться вместе с обычными сверстниками (http://нашковчег.рф/images/ progects/art_fest4.jpg). Дети выезжают на занятия на природу в «лесной школе» в Ярославской области. Органично в образовательный процесс включаются реабилитационные и коррекционные методы работы, позволяющие расширить образовательные возможности ребенка — все виды памяти, координацию движений, мелкую моторику, внимание, речь и т. д., что достигается на занятиях развития речи, гармонической гимнастики, пластики, в ткацкой, керамической, художественной мастерских. Дети занимаются иппотерапией, канистерапией, участвуют в туристических слетах и походах разной степени сложности. Одновременно оказывается психологическая поддержка и психотерапевтическая помощь родителям.

Важную роль в социализации ребенка-инвалида играют досуговые и творческие практики. К некоммерческим организациям, деятельность которых направлена на помощь такого рода, можно от-

²⁶http://bf-galchonok.ru/proekt-inklyuzivnoe-obrazovanie

нести РОО «Д.О.М.», в которой *«работают кружки художествен-* ного творчества: рисование, лепка из пластилина и соленого теста, аппликации из ткани, бумаги, работа с природными материалами. Есть возможность развивать мелкую моторику, занимаясь в специально организованном нами клубе «LEGO» (благодаря поддержке компании LEGO)»²⁷, подопечные организации играют на музыкальных инструментах, пишут стихи, рассказы.

Один из проектов Фонда помощи детям «Подсолнух» направлен на сопровождение и развитие детей, раскрытие личности и самореализацию. «Последовательные и продуктивные занятия естественными для любого маленького человека творческими и познавательными практиками обладают уникальной возможностью влиять на обе проблемы, вовлекая и расшатывая психологическую скованность замкнутых и направляя активность взрывных в мирное и конструктивное русло»²⁸, поэтому основные направления программы «Яркий мир» — арт-терапия, живопись, дизайн и архитектура, декоративно-прикладное искусство, музыка, литература, театр, лего-конструирование, кулинария и флористика.

В РОО «Гармония» «для детей и молодежи проводятся занятия по боевому самбо, рукопашному бою, такондо, клубным и латиноамериканским танцам, современным видам танца, таким как брейк-данс, хип-хоп, клубные танцы, а также по граффити и живописи. Дети и молодежь изучают английский, итальянский и немецкий языких²⁹. Среди НКО, организующих досуговую деятельность для детей-инвалидов, можно выделить также Некоммерческое партнерство «Благотворительный центр поддержки лечебной педагогики и социальной терапии «Рафаил», Автономную некоммерческую организацию «Семейно-молодежный клуб святых Петра и Февронии» и другие.

РООИ «Ковчег» реализует проект «Дорога в мир искусства», в рамках которого «души детей лечат, наполняя жизнь музыкой и театром, снимая мультики и кинофильмы. И дети меняются на глазах. Вы и не догадаетесь во время школьного спектакля, что среди артистов ребята с серьезными диагнозами. А те, у кого диагноз не скрыть (с ДЦП, например) все равно с воодушевлением играют свои

²⁷http://www.detidom.org/organizacia

 $^{^{28}}$ http://fondpodsolnuh.ru/files//filelib/2016/02/24/%D1%8F%D1%80%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0% BC%D0%B8%D1%80%20%281%29.pdf

²⁹http://www.roogarmonia.mpi.ru/page1.html

роли и после спектакля весело танцуют вместе со всеми»³⁰. Другой проект, направленный на развитие ребенка, — «Арт-терапевтические мастерские». «Арт-терапия нужна особым детям, чтобы снять стресс. Чтобы понять и принять себя и мир. Суметь выразить свои чувства и понять чувства других. Уметь собраться, организовать свою работу и довести ее до конца. Уметь порадоваться своему и чужому успеху. Уметь жить и творить в коллективе, вместе с другими»³¹.

Арт-терапию наряду с остальными практиками реабилитации используют также волонтеры АНО «Больничные клоуны», Добровольческого движения «Даниловцы», Центра комплексного сопровождения семьи «Про-мама».

Ряд некоммерческих организаций организует для детей-инвалидов посещения концертов, музеев, выставок, фестивалей, проводит развлекательные и спортивные мероприятия. Это такие НКО, как Благотворительный фонд помощи детям «Надежное детство», РОО «Солнечные дети», РОО «Д.О.М.», РООИ «Ковчег», Фонд помощи больным ДЦП «Наши дети», Добровольческое движение «Даниловцы», Благотворительный фонд «Жизнь как чудо», Фонд Владимира Смирнова и другие.

Для социализации и подготовки ребенка-инвалида к взрослой самостоятельной жизни, в случаях, когда это возможно, большое значение имеет развитие его трудовых навыков. Во многих случаях особые дети не могут стать полноправными членами общества: самостоятельно освоить профессию, получить работу, иметь семью, поэтому в данном направлении поддержка оказывается необходимой. Помощь такого рода оказывает Фонд «Благодарение», разрабатывая проект «Салтыковка»: «подростков будут обучать и готовить по индивидуальным планам к самостоятельному проживанию и приобретению трудовых навыков. В Центре планируется разместить тренировочные квартиры, мастерские и реабилитационный комплекс»³².

Подобная программа реализуется Благотворительным фондом поддержки детей с особенностями развития «Я есть!». Проект «Удивительный дом» «предполагает приобретение нашими подопечны-

³ºhttp://www.nashkovcheg.ru/наши-проекты/50-дорога-в-мир-искусства.html

³¹http://www.nashkovcheg.ru/наши-проекты/51-арт-терапевтические-мастерские.html

³²http://www.фонд-благодарение.рф/proekti/

ми социального опыта посредством самоорганизации жизнедеятельности и подготовки выпускника к дальнейшей самостоятельной жизни путем создания условий отдельного проживания в социальной квартире»³³.

Также можно отметить программу Фонда Владимира Смирнова «Пространство общения», которая осуществляется совместно с Благотворительным фондом «Дорога в мир». Суть программы заключается в том, что «каждую неделю учебного года педагоги (без сопровождения родителей) на 4 дня привозят в подмосковный Центр «Родничок» подростков и молодых людей с множественными нарушениями развития. Эти четыре дня организованы по расписанию, которое предполагает обучение навыкам повседневной жизни (включая навыки приготовления пищи, уборки, самообслуживания и т. д.) и предусматривает широкие возможности для общения (в том числе обучение коммуникации с помощью жестов, пиктограмм, электронного коммуникатора)»³⁴.

Оказание помощи родителям. Родители детей с ограниченными возможностями здоровья нуждаются в разносторонней помощи: психологической, материальной, правовой, помощи в освоении навыков ухода за ребенком-инвалидом, переобучении и приобретении новой профессии, получении информации о возможностях поддержки.

Благотворительный фонд поддержки детей с особенностями развития «Я есть!», Фонд Владимира Смирнова, Благотворительный фонд «Даунсайд Ап», РОО «Гармония», РОО многодетных семей «Диана», Региональная благотворительная общественная организация инвалидов «Инициатива добрых дел» оказывают консультационную помощь родителям особенных детей (первичные консультации по здоровью ребенка, юридические консультации и др.).

Специальные знания и навыки по воспитанию и уходу за ребенком помогают получать родителям детей-инвалидов такие некоммерческие организации, как Фонд помощи больным ДЦП «Наши дети», который размещает на своем сайте обучающие видеоматериалы и книги для родителей³⁵, а также занимается организацией обучения родителей детей-инвалидов и их дальнейшим трудоустройством в реабилитационные учреждения и медицинские центры. Межрегиональная общественная организация помощи детям с особенностями

³³ http://yaest.ru/projects/amazing-house/

³⁴ http://smirnovfund.ru/program_in_detail/Deti-invalidy/#%D0%94%D0%B5%D1%82%D0%B8-%D0%B8%D0%BD%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D1%8B

психоречевого развития «Дорога в мир» проводит просветительские и обучающие семинары для родителей, специалистов и волонтеров в рамках своего проекта «Пространство общения». Благотворительный фонд «Даунсайд Ап» осуществляет издательскую деятельность, предлагает получение пакета первичной информации, включающей в себя брошюры и методические рекомендации для родителей, а также оказывает психолого-педагогическую заочную поддержку на консультативном форуме «Даунсайд Ап»³⁶. Региональная общественная организация инвалидов и родителей детей-инвалидов «Семейный клуб» занимается организацией выпуска информационных бюллетеней, брошюр, флайеров; проведением семинаров и консультаний.

Психологическую помощь родителям оказывает большинство НКО, работающих с семьями детей-инвалидов. Среди них можно выделить Благотворительный фонд «Даунсайд Ап», Межрегиональную общественную организацию помощи детям с особенностями психоречевого развития «Дорога в мир», Фонд благотворительной помощи детям-сиротам и инвалидам «Димина мечта», Благотворительный детский фонд «Виктория», Центр комплексного сопровождения семьи «Про-мама», Фонд помощи детям «Подсолнух» и многие другие.

Очень значима для родителей детей-инвалидов помощь в повседневной жизни, в организации быта, семейных делах, уходе за ребенком. Важно дать родителям возможность посвятить несколько часов себе, решить текущие вопросы, просто отдохнуть от непрерывных забот.

Фонд благотворительной помощи детям-сиротам и инвалидам «Димина мечта» реализует проект «Няня на час», в рамках которого услуги оказываются на благотворительной основе. «Няню родители знают хорошо и могут доверять ей ребенка, пустить в дом, а няня знает особенности ребенка, имеет контакт со специалистами, ведущими ребенка в Центре, и может обратиться за советом κ коллегам $>^{37}$.

Ряд некоммерческих организаций оказывает содействие семьям в проведении ремонта жилья: РОО «Гармония», Благотворительный фонд Святого Марка (в настоящее время проект «Уютный дом» завершен), Добровольческое движение «Даниловцы».

³⁵ http://www.fondnashideti.ru/content_ru/videouroki_roditelyam
³⁶ http://downsideup.org/ru/roditelyam/programmy-pomoshchi-semyam/informacionnaya-podderzhka-semey
³⁷ http://www.ddfund.ru/center-social-rehabilitation/proekty/

Семьи особенных детей зачастую оказываются изолированными от общества, дети не имеют навыков общения со сверстниками. Очень важно дать возможность семьям общаться, оказывая взаимную поддержку друг другу. Не менее важно их общение с другими семьями со здоровыми детьми. Созданием пространства для общения семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья, успешно занимаются Фонд Владимира Смирнова и Межрегиональная общественная организация помощи детям с особенностями психоречевого развития и их семьям «Дорога в мир».

Ряд организаций оказывают помощь детям-инвалидам с определенной нозологией. Так, Фонд «Галчонок», созданный для помощи детям с органическими поражениями ЦНС, занимается реабилитацией детей, предоставляет помощь специалистов (юристов, психологов, логопедов, дефектологов), помощь в приобретении технических средств, в получении образования и профессии³⁸. Среди проектов организации можно отметить проект «Помощь семье» (материальная, юридическая, медицинская помощь в сети клиник «Чайка»³⁹), проект «Инклюзивное образование», который реализуется на базе общеобразовательной школы № 1465⁴⁰, проект по поддержке дома-интерната «ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь».

Благотворительный фонд помощи детям, страдающим буллезным эпидермолизом, «Дети Б.Э.Л.А.» оказывает помощь в приобретении перевязочных материалов и медикаментов, организации консультаций со специалистами, в обучении надлежащему уходу за больным, психологическую помощь⁴¹.

В настоящий момент фондом реализуются проекты по обеспечению детей лекарствами и медикаментами, по обучению волонтеров, обеспечению льготных условий по оплате диагностики для маленьких пациентов, проекты «Передышка», «Адресная помощь», «Мобильный патронаж» и другие.

_

³⁸ http://bf-galchonok.ru/o-fonde

³⁹ http://bf-galchonok.ru/pomoshch-seme

⁴⁰ http://bf-galchonok.ru/proekt-inklyuzivnoe-obrazovanie

⁴¹ http://deti-bela.ru

Деятельность НКО по оказанию помощи семьям в трудной жизненной ситуации

Помощь малообеспеченным семьям. Помощь малообеспеченным семьям с детьми оказывают в основном благотворительные фонды, которые предоставляют нуждающимся продукты, одежду, игрушки и детские товары, бытовую технику и мебель.

Так, Благотворительный фонд «Сердце Есть», оказывает помощь многодетным малоимущим, а также приемным и неполным семьям. По данным организации, в 2015 году 300 малоимущих семей получили поддержку фонда⁴².

Для ряда организаций многосторонняя помощь малообеспеченным семьям является одним из проектов. Это Благотворительный фонд «Русская Береза» РОО «Солнечные дети», РОО «Гармония», Добровольческое движение «Даниловцы», РОО «Объединение многодетных, малообеспеченных семей и семей с детьми-инвалидами «Много детства».

Значимым направлением работы некоммерческих организаций является профилактика семейного неблагополучия и социального сиротства.

Интересен опыт Благотворительного фонда «Русская Береза», реализующего в Московской области такие проекты, как ⁴⁴:

- «Трезвая мама» реабилитация мам, находящихся на грани лишения родительских прав (пьянство, наркомания, асоциальный образ жизни);
- «Спасение» временный приют для женщин с детьми (беременных женщин), попавших в трудную жизненную ситуацию;
- «Мама на час» помощь одиноким мамам и мамам, не имеющим родственников, в безвозмездном размещении ребенка на несколько часов в Доме милосердия при фонде «Русская Береза» с няней;
- «Дневное Убежище» помощь детям из неблагополучных либо малообеспеченных семей, трудным подросткам (помощь в выполнении домашних заданий, дополнительные занятия, обеды, трудотерапия, духовно-культурное воспитание).

Отдельно можно отметить проект «Центр профилактики социального сиротства». «*Целью проекта является организация летнего*

 $^{^{42}\,\}text{http://www.cepдцeecть.pф/index.html}$

⁴³ https://rusbereza.ru/fond

⁴⁴ https://rusbereza.ru/dom

отдыха для малоимущих матерей-одиночек и матерей детей-инвалидов из Московской области, трудотерапия для подростков, направляемых КДН, организация отдыха для детей-сирот из $\Pi H M O N^{45}$. Центр занимается реабилитацией семей, оказывает поддержку родителям по возвращению к нормальному образу жизни, помогает им приобрести основные социальные навыки.

Благотворительный детский фонд «Виктория» оказывает комплексную психолого-педагогическую помощь кризисным семьям. С 2011 года фонд запустил программу «Родные и близкие», которая софинансируется из средств субсидии из бюджета города Москвы, предоставленной по итогам конкурса, проводимого Комитетом общественных связей для социально ориентированных некоммерческих организаций. Проект направлен на оказание помощи семьям в трудной жизненной ситуации и семьям группы риска, мотивированным на позитивные изменения 46.

Существенной поддержкой для семей в трудной жизненной ситуации является помощь в получении детьми образования и последующем трудоустройстве. Например, РОО «Ковчег» более 10 лет ведет проект «Центр социальной адаптации старшеклассников в современных условиях». «Дети из социально незащищенных семей в России испытывают трудности с реализацией не только своего права на образование, но и права на труд. Поэтому РООИ «Ковчег» старается помочь детям из таких семей расширить возможности творческого и интеллектуального развития и продолжить обучение после 9-го класса или устроиться на работу. Учителя из школы «Ковчег» проводят дополнительную подготовку этих детей к сдаче вступительных экзаменов и поступлению в вузы, колледжи или устройству на работу»⁴⁷.

Здесь же можно отметить проект «Дистанционное образование» Благотворительного фонда «Кто, если не я?». Эта программа «позволяет любому ребенку, находящемуся в трудной жизненной ситуации, из любого региона России подключиться к ресурсу дистанционного обучения и получить качественное школьное образование через Интернет, чтобы результативно подготовиться к сдаче единого государственного экзамена и поступлению в профессиональное учебное заведение» ⁴⁸. Программа Благотворительного фонда «Сози-

⁴⁵ https://rusbereza.ru/podvorje

⁴⁶ http://victoriacf.ru/819/programma-rodny-e-i-blizkie/

 $^{^{47}}$ http://www.nashkovcheg.ru/наши-проекты/52-центр-социальной-адаптации-старшеклассников-в-современных-условиях.html

⁴⁸ http://www.ktoeslineya.ru/programmes/distance_education/

дание» «адресована одаренным детям из малообеспеченных и социально незащищенных семей. Ее цель не только найти и раскрыть как можно больше таких детей, но и помочь им не растеряться в нашем сложном и жестоком мире... Стипендия фонда составляет 3500 рублей в месяц (с 2015 года), выплачивается ежемесячно начиная с января в течение года» 49 .

Следует отметить серьезный ресурс НКО по оказанию поддержки семьям, находящимися в трудной жизненной ситуации. Среди организаций, оказывающих психологическую, правовую, экономическую помощь, помощь в организации досуга, культурном, творческом, спортивном развитии, - Благотворительный фонд «Созидание», Благотворительный фонд «Детский мир», РОО «Гармония», РОО «Солнечные дети», Благотворительный фонд помощи детям «Надежное детство», Благотворительный фонд ЦФО, Благотворительный фонд «Сердце Есть», Благотворительный фонд Святого Марка, Добровольческое движение «Даниловцы», РОО «Объединение многодетных, малообеспеченных семей и семей с детьми-инвалидами «Много детства», Благотворительный фонд содействия защите материнства и детства «Найди меня, мама», Региональная благотворительная общественная организация инвалидов «Инициатива добрых дел» и многие другие.

НКО, осуществляющие работу с многодетными семьями

Деятельность большинства некоммерческих организаций по поддержке многодетных семей направлена на оказание правовой, экономической, информационно-консультативной помощи, организацию и проведение спортивных, творческих, досуговых, культурных мероприятий.

Благотворительный фонд Центрального федерального округа «Поддержка детей и семей в трудной жизненной ситуации» оказывает малообеспеченным многодетным семьям финансовую поддержку, вещевую помощь, проводит культурно-массовую и спортивную работу⁵⁰.

Юридическую и консультационную поддержку многодетных семей осуществляют Региональная общественная организация многодетных семей «Диана»⁵¹, РОО «Гармония».

⁴⁹ http://bf-sozidanie.ru/?p=812 ⁵⁰ https://blagocfo.ru/activity/pomosch-mnogodetnym-semyam/ ⁵¹ У организации нет сайта, информация взята с портала социально ориентированных НКО Москвы http://со-нко.москва/muscovite/base/

Разностороннюю поддержку многодетным семьям оказывает Центр помощи многодетным семьям «МногоМама». Среди проектов Центра такие, как служба психологической поддержки «МногоМама», программа «Адресная помощь», фестиваль «Многодетная страна», благотворительная акция «Добрые руки», проект поддержки детей-выпускников из малообеспеченных многодетных семей «Бал для Золушки», благотворительная акция «БлагоДари» — сбор средств для поддержки многодетных семей в трудной жизненной ситуации 52.

Можно отметить работу Регионального общественного фонда поддержки многодетных, приемных и неполных семей «Дети – наше будущее», целью которого является оказание помощи в решении социальных, культурных, образовательных проблем. Фонд организует взаимодействие между нуждающимися многодетными, приемными и неполными семьями, с одной стороны, и лицами и организациями, желающими оказать таким семьям материальную и иную поддержку, – с другой, проводит просветительские мероприятия, социологические исследования, реализует целевые программы адресной поддержки, осуществляет благотворительную и издательскую деятельность.

Фондом «Помоги.орг» реализуется программа по поддержке отличников из многодетных малообеспеченных семей, которые получают от фонда стипендию в размере 30 000 рублей. Эти средства могут расходоваться на оплату нужд, связанных с получением образования, например, приобретение компьютерной техники, книг, школьной мебели, оплату кружков и дополнительных занятий, дистанционного образования⁵³.

Наряду с положительным опытом некоммерческих организаций по оказанию услуг семьям с детьми существуют примеры непрофессионального подхода и недобросовестной деятельности НКО, что подтверждает наш анализ информации в социальных сетях.

Так, например, в течение двух лет продолжалось обсуждение на форуме «Многодеток.ру» темы «Кому благотворят благотворительные фонды?»⁵⁴. Автор темы задавала следующие вопросы:

Обращались ли вы в благотворительные фонды? Если да, то в какие? Когда, сколько раз?

⁵² http://mnogomama.com/programm

⁵³ https://www.pomogi.org/projects/otlichniki/

⁵⁴ http://mnogodetok.ru/viewtopic.php?f=10&t=44070

Ответили вам или нет? Помогли?

Если получена помощь, то какая именно?

Приведенная автором информация из собственного опыта и ответы на заданные вопросы свидетельствуют в основном о негативном опыте семей, попавших в сложные жизненные обстоятельства, по обращению в благотворительные фонды.

«В фонды попыталась обратиться, во-первых, потому что ими руководили люди, которых я знаю, они красиво говорили с трибун на многочисленных круглых столах, и я им поверила. А во-вторых, потому что была трудная ситуация... ну, наверное, все знают, что иногда в жизни у всех бывают трудности. Откровенно говоря, была удивлена тем, что меня проигнорировали — много детей, плюс ребенок-инвалид».

«Есть фонд «Лось». Встали с подружкой туда на учет. У нее 4 детей, у меня 5. Сначала попросили заплатить вступительный взнос 600 р. Дело было полтора года назад. За эти полтора года нас однажды пригласили на Новый год (праздник проходил на улице, во дворе жилого дома). Подарков было гораздо меньше, чем детей, нам на 9 детей ни одного подарка не досталось. ...После этого я несколько раз звонила в фонд, но никакой помощи не было больше, зато при каждом звонке просили привезти 100 руб. в месяц за то, что состою в фонде».

В то же время есть и ряд положительных отзывов о конкретных организациях:

«Мы получали рюкзак первоклассника от «Большой семьи», вот от того фонда были на парочке мероприятий (далее ссылка на Региональный общественный фонд поддержки многодетных, приемных и неполных семей «Дети — наше будущее»)».

«Из благотворительных фондов нам «Благовест» помогал, они на отдых с ребенком-инвалидом несколько раз отправляли за границу».

«В «Созидании» каждый год предоставляют портфель на первое сентября. Там надо оставить предварительную заявку... То же «Созидание» помогает одеждой. «Милосердие» — больным, и продуктами. При монастырях обязательно помогут и продуктами, и одеждой».

«Я на «Милосердии» постоянно пользуюсь бесплатными консультациями юриста. Еще на Дмитровке есть Центр гуманитарной помощи. Нужно только удостоверение многодетной ма-

тери или, как у нас в регионе, справку. Можно получить одежду, игрушки и предметы первой необходимости».

«Нам в четверг передали от «Сердце Есть» четыре больших пакета. Канцелярки много и химии бытовой. Еще пять новогодних подарков в коровах-рюкзаках. Это уже второй раз».

«Программа помощи многодетным, от 5 детей, — ремонты. И помогают средствами гигиены, детскими вещами. Знакомой семье делали, но там и мама вдова, и приемные есть (ссылка на благотворительный фонд SAN MARCO)».

Анализ деятельности НКО по оказанию поддержки семьям с детьми показывает, что некоммерческий сектор обладает определенным оптом, ресурсами, в том числе кадровыми, для оказания содействия семьям, разрабатывает и применяет формы работы и технологии, позволяющие достигать успехов в решении возникающих проблем.

Вместе с тем большая часть организаций либо решает текущие, сиюминутные, проблемы семьи (что тоже необходимо), либо строит свою работу в направлении проведения культурных, досуговых, спортивных мероприятий.

Лишь небольшая часть НКО применяет комплексный подход, выстраивая индивидуальный маршрут для каждой семьи, привлекая профессиональные кадры, использует уникальные технологии и достигает результата. При этом используемые методы и технологии могут быть формализованы и описаны как социальные услуги, для которых могут быть разработаны стандарты.

Наряду с этими профессионально работающими социально ориентированными некоммерческими организациями существует значительное число НКО, деятельность которых формально (в соответствии с уставом) должна быть направлена на поддержку семей с детьми. Однако на деле работа организацией практически не ведется или ведется некачественно, а в ряде случаев недобросовестно.

Следует отметить, что ряд НКО, которые при хорошей финансовой поддержке в начале пути вели активную и результативную деятельность, в дальнейшем при снижении уровня ресурсного обеспечения вынуждены были сворачивать масштаб работы, отказываться от целых направлений. И соответственно те инновационные практики и отдельные находки в оказании социальных услуг были ими потеряны. Предпринимаемые на федеральном уровне законодательные инициативы направлены на повышение финансовой стабильности НКО, однако пока еще существенного эффекта от их внедрения не произошло.

В целом же деятельности НКО присущи гибкость и возможность осуществления комплексного междисциплинарного, межведомственного и межсекторного взаимодействия, которое на сегодняшний день не удается в полной мере реализовать в государственном секторе.

Предложения по улучшению практик оказания имеющихся услуг и внедрению новых услуг для семей с детьми

Общие рекомендации

Проведенное исследование показывает, что с момента вступления в силу Федерального закона № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» сложилась определенная практика предоставления социальных услуг семьям с детьми на базе организаций социального обслуживания города Москвы.

В то же время существуют сложности практической реализации социального обслуживания в рамках указанного закона. Различия в толковании законодательных норм, разная практика их применения специалистами организаций социального обслуживания и районных отделов социальной защиты населения свидетельствуют о необходимости дополнительного регулирования вопросов оказания социальных услуг на региональном, московском уровне. Полагаем необходимым рассмотреть вопрос о доработке нормативно-правовой базы города в сфере социального обслуживания семей с детьми и разработке инструктивных и методических материалов для специалистов организаций.

Существует настоятельная необходимость проведения регулярного мониторинга практики реализации социального обслуживания семей с детьми организациями поддержки семьи и детства с целью выявления узких мест и организации методической помощи специалистам на постоянной основе.

Остаются востребованными организация и проведение регулярных веб-семинаров и иных мероприятий по обсуждению и разъяснению порядка применения отдельных норм Федерального закона № 442-ФЗ, региональных подзаконных актов, стандартов услуг и введенных профессиональных стандартов.

Особое внимание следует уделить подключению всех учреждений

к системе АС ГУФ и другим специальным системам информационного обмена, а также провести мероприятия по повышению квалификации в использовании данных систем для сокращения сроков сбора документов и необходимой информации о получателе услуг для оформления социальной услуги.

Важным представляется проведение анализа передовых практик социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию поддержки семьям с детьми на предмет их возможной последующей формализации и стандартизации в целях развития социального обслуживания семей с детьми в городе Москве.

Требуют особого изучения введенные приказами Минтруда РФ профессиональные стандарты специалистов в области социальной защиты населения с целью:

- разработки возможных предложений по введению межведомственного характера стандартов и возможности применения специалистами организаций поддержки семьи и детства профессиональных стандартов специалистов в области образования и здравоохранения ввиду комплексности потребностей семей;
- соотнесения требований профессиональных стандартов специалистов социальной защиты со Стандартами социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, утвержденными приказом ДТСЗН Москвы № 1173.

Предложения по вопросам реализации и внедрения некоторых социальных услуг

- 1. При реализации услуг по предоставлению продуктовой помощи рассмотреть проект внедрения электронных карт, не привязанных к СКМ. Несмотря на финансовые издержки, это позволило бы полностью уйти от предоставления материальной помощи в виде продуктовых наборов.
 - 2. С целью соблюдения принципа срочности предлагается:
- пересмотреть перечень услуг, относимых к срочным услугам (к примеру, исключить из перечня срочных услуг обеспечение товарами длительного пользования, вещами и т. д.);
- пересмотреть/упростить процедуру рассмотрения заявления на оказание срочной социальной помощи, закрепив порядок оказания таких услуг в стандарте их предоставления.
- 3. Рассмотреть возможность введения в штатное расписание всех организаций поддержки семьи и детства города Москвы ставок

логопедов (специалистов по реабилитационной работе, работающих с речевыми нарушениями).

- 4. Проработать вопрос расширения услуг социального такси в части введения единой системы заказа автотранспорта и расширения (после проведения анализа потребностей) категорий детей и семей с детьми, имеющих право получения услуг Социального такси.
- 5. Провести комплексное изучение реальных потребностей в услугах присмотра за детьми ясельного и дошкольного возраста с составлением географической карты потребностей в разрезе районов города и территорий разной удаленности от ЦСПСиД, а также возможностей по введению такой услуги на базе организаций поддержки семьи и детства.

Приложения

Приложение 1. Гайд экспертной фокус-группы с сотрудниками учреждений, работающих с семьями с детьми

Добрый день!

Сегодня мы собрались, с тем чтобы обсудить, какие есть потребности среди семей с детьми в Москве и насколько они реализуются за счет имеющихся социальных услуг в Центрах социальной помощи семье и детям, а также в других учреждениях социальной защиты, работающих с семьями. Поговорим также немного о профилактике неблагополучия.

Правила разговора: в нашем разговоре не предполагаются выступления. Мы говорим небольшие реплики, как если бы мы решили обменяться текущими новостями. Дополняем друг друга, если есть желание добавить что-то. Ну и поскольку мы ведем запись, то очень приветствуется говорить по очереди. Поскольку нам надо обсудить много вопросов, я буду стараться следить за временем и за списком своих тем и вовремя переключаться на обсуждение следующего вопроса. Давайте начнем.

Изменения после принятия нового закона и подзаконных НПА.

- 1. Давайте первую часть посвятим тому, как реализуется введенный новый закон, что нового появилось в практике оказания социальных услуг.
- 2. Какие услуги исчезли и почему? Появились ли какие-то новые услуги? Возникают ли проблемы соотношения стандартов и порядка оказания услуг, описанного в рамках нового 442-го закона?
 - 3. Появились ли платные услуги и как они сейчас реализуются?
- 4. Считаете ли вы, что все услуги доступны для самых разных типов семей. Если нет, то что вы для этого предпринимаете?

Услуги: критерии качества.

- 1. Что такое, на ваш взгляд, хорошая услуга? Каким критериям она должна соответствовать? В каких условиях оказываться?
- 2. Есть ли текущие проблемы оказания услуг? Решаемы ли они, каковы источники проблем? Какие возможны стратегии их решения на данный момент?
- 3. Как выявляется нуждаемость? Всегда ли реальная ситуация может быть решаема имеющимся списком социальных услуг, вписанных в стандарты?

Обзор услуг по типам детей и семей.

Услуги для семей с детьми-инвалидами и детьми с ОВЗ, малообеспеченных семей.

- 1. Изменился ли как-то список услуг для детей-инвалидов? Где чаще всего получают услуги такие дети? Сталкивались ли вы с тем, чтобы семьи, имеющие таких детей, говорили о каких-то нереализованных проблемах? Как оформляется услуга для ребенка с ОВЗ? Есть ли проблемы, с вашей точки зрения?
- 2. Возникают ли проблемы доступа к услугам для таких детей и семей? Считаете ли вы, что в некоторых случаях для таких семей необходимо решать проблему транспортировки ребенка? Все ли дети легко преодолевают маршрут от дома до ЦСПСиД.

Услуги для семей с детьми до трех лет.

1. В последнее время много говорилось о запуске услуги кратковременного присмотра за детьми до трех лет. Насколько востребована эта услуга? Какие типы семей пользуются этой услугой? Как оформляется нуждаемость в данной услуге? Какие документы для этого нужны? Как вы считаете, какие есть перспективы введения платных услуг кратковременного присмотра? С какими рисками может столкнуться Центр? Как вы считаете, возможно ли наладить присмотр за ребенком на дому через ЦСПСиД? Как вы считаете, какие услуги было бы хорошо проводить в первую половину дня, когда Центр относительно пуст? Возможно ли активнее предлагать услуги для мам с детьми до трех лет как центр игровой поддержки (социально-педагогическая услуга, помогающая наладить маме взаимоотношения со своим ребенком, предотвратить депрессию)?

Детский городской отдых как платная услуга.

1. Каковы перспективы детского отдыха в городе? Как бесплатная и платная услуга?

Сопровождение.

Оформление новых услуг. Какие проблемы с внедрением новых услуг вы видите на уровне организации? Какие правовые, финансовые, организационные и кадровые риски нужно предусмотреть?

Спасибо огромное за участие в дискуссии! Результаты нашего общения обязательно станут поводом для дальнейшего развития сети Центров.

Приложение 2. Гайд для общения с родителями детей или с самими детьми старше 10 лет

Добрый день!

По заданию Правительства Москвы мы проводим исследование о том, как живет современная семья в Москве, какие у нее есть потребности и какие социальные услуги помогают ей справиться с жизненными обстоятельствами. Просим вас рассказать о своем опыте посещения Центра социальной помощи семье и детям и получения здесь разного рода услуг.

Для начала несколько общих вопросов (можно по ходу ответов сразу заполнить таблицу, можно сделать несколько табличек на одном листе и заполнить полностью страницу в «поле»).

Имя информанта	
Возраст информанта	
Количество и возраст детей в семье, проживающих вместе (отметить многодетность)	
Наличие особенностей в развитии детей (инвалидность, родитель-инвалид, ОВЗ, родитель-одиночка, опекун, малообеспеченность и т. д.)	
Виды услуг, которые получают в Центре, перечислить, указать длительность их получения	

- 1. Расскажите немного о своей семье. Кем работают и что делают родители ребенка? Чем заняты дети? Как учатся? Чего бы вы хотели, чтобы ваши дети добились в будущем? Что вам больше всего нравится в вашей семье?
- 2. Как давно вы пользуетесь услугами Центра? Какая услуга наиболее значима для вас? Расскажите о ней подробнее. Как долго вы ее оформляли, из каких этапов состояло оформление данной услуги? Были ли очереди в каком-то из мест ее оформления? Как работал персонал Центра? Всегда ли шли навстречу?

- 3. Какие еще услуги вы получаете? Полезны ли они для вас? Почему? Что меняется в судьбе ребенка или в вашей семье вследствие получения оказываемых услуг?
- 4. Нравится ли вам находиться в Центре? Как бы вы охарактеризовали свои ощущения от Центра? Тут уютно, удобно, комфортно? Удобны ли санузлы, гардероб, мебель?
- 5. Опишите, пожалуйста, сотрудников Центра в целом. Кто вам нравится больше всего? Почему? А что не нравится в коллективе сотрудников?
- 6. Как часто вы сюда приходите? Далеко ли вы живете? В каком районе? Как долго приходится добираться сюда? Есть ли какие-то трудности с дорогой к Центру? Ходит ли ребенок в Центр самостоятельно? Есть ли какие-то наиболее опасные места по дороге? Какие? Как ребенок справляется с ними? Советуете ли вы ему, как вести себя на дороге? Было бы вам удобно социальное маршрутное такси, которое бы забирало и развозило детей по домам?
- 7. Если бы в Центре была услуга няни или помощницы семьи, пользовались бы вы такой услугой? В чем вам больше всего нужно было бы помочь в семье? Эта помощь связана с услугами на дому или с сопровождением детей в школу, кружки и другие места? С чем-то еще? Считаете ли вы, что сейчас важно предлагать услуги временного присмотра для семей, у кого есть дети до трех лет. (Подробнее расспросить, если в семье есть такие дети.)
- 8. Востребованы ли услуги специалистов? Каких логопеда, дефектолога и т. д. Проведение дня рождения ребенка в Центре? Пользовались ли вы ими? Считаете ли вы, что такие услуги могут быть платными? Для кого?
- 9. Какие еще услуги вы считаете полезными для семей, похожих на вашу?
 - 10. Что бы вы еще хотели бы пожелать Центру?

Приложение 3. Список некоммерческих организаций, изученных в ходе анализа сайтов

Название	Сайт	Типы семей
Благотворительный фонд «Русская Береза»	https://rusbereza.ru/	Многодетные и малоимущие семьи, пенсионеры и инвалиды и т. д.
Центр помощи многодетным семьям «МногоМама»	http://mnogomama.com/	Многодетные семьи
Благотворительный фонд «Сердце Есть»	http://www.xn d1abba6cefi6a5d.xn p1ai/index.html	Многодетные, малоимущие благонадежные семьи, неполные семьи, приемные семьи
Благотворительный фонд ЦФО	https://blagocfo.ru/	Дети-сироты, дети без попечения родителей, дети-инвалиды, многодетные семьи
Благотворительный фонд помощи детям «Надежное детство»	http://www.bf-nd.ru/	Дети-сироты, многодетные, неполные, неблагополучные семьи, дети с ОВЗ
Московский региональный Общественный фонд поддержки многодетных, приемных и неполных семей «Дети – наше будущее»	http://www.deti-rf.ru/	Многодетные, приемные и неполные семьи

Виды услуг	Методы и формы оказания помощи	
Адресная помощь, материальная, психологическая, юридическая, социальная помощь	«Трезвая мама» – реабилитация мам, находящихся на грани лишения родительских прав. Проект «Спасение» – временный приют для женщин с детьми (беременных женщин), попавших в трудную жизненную ситуацию. Проект «Мама на час» – помощь мамам-одиночкам и мамам, не имеющим родственников, в безвозмездном размещении ребенка на несколько часов в Доме милосердия. Проект «Дневное Убежище» – помощь детям из неблагополучных либо малообеспеченных семей, трудным подросткам. Проект «Правпомощь». Проект «Разговор с психологом». Летняя база Центра профилактики социального сиротства. Организация летнего отдыха для малоимущих матерей-одиночек и матерей детей-инвалидов из Московской области	
Поддержка многодетных семей, возрождение традиции многодетности в России	Служба психологической поддержки «МногоМама», программа «Адресная помощь», фестиваль «Многодетная страна», благотворительная акция «Добрые руки», проект поддержки детей-выпускников из малообеспеченных многодетных семей» «Бал для Золушки», «БлагоДари»	
Нефинансовая помощь	Адресная помощь	
Материальная помощь, социализация	Адресная помощь, организация мероприятий	
Материальная/ нематериальная помощь. Социально-культурные	Адресная помощь семьям. Организация и проведение социальных, культурных, оздоровительных мероприятий	
Коммуникация между благополучателями, взаимодействие благополучателей и госструктур; образовательные услуги; адресная помощь; информационная деятельность	Формирование сообщества многодетных семей, приемных и неполных семей. Взаимодействие между нуждающимися многодетными, приемными и неполными семьями, с одной стороны, и лицами и организациями, желающими оказать нуждающимся многодетным семьям материальную и иную поддержку, – с другой. Рабочие группы по решению актуальных проблем многодетных, приемных и неполных семей и их взаимодействию с общественными структурами. Мероприятия, направленные на защиту многодетных, приемных и неполных семей, материнства, детства, в том числе лекции, выставки, семинары. Проведение социологических исследований, изучение мнения многодетных, приемных и неполных семей, сбор и обработка коллективных предложений. Целевые программы адресной поддержки семей с детьми и их реализация через государственные и бизнес-структуры. Издательская деятельность в электронных, печатных средствах массовой информации и иных возможных информационных сетях	

Благотворительный фонд «Даунсайд Ап»	http://downsideup.org/ru	Дети с синдромом Дауна
POO «Солнечные дети»	http://www. solnechnyedeti.ru/	Многодетные, малоимущие, неполные семьи
РОО «Д.О.М.»	http://www.detidom.org/ index	Семьи с детьми-инвалидами
РОО «Гармония»	http://www.roogarmonia. mpi.ru/index.html	Многодетные, малообеспеченные семьи, инвалиды
Благотворительный фонд «Детский мир»	http://bfdetmir.ru	Дети в трудной жизненной ситуации
Благотворительный фонд «Созидание»	http://bf-sozidanie.ru/	Социально незащищенные категории

Консультационные услуги, реабилитация	Домашние визиты или консультации московских семей с детьми раннего возраста на территории Центра. Адаптационные группы. Группы поддерживающего обучения. Группы поддерживающего обучения. Группы подготовки к школе. Индивидуальные занятия-консультации в Центре. Индивидуальные занятия-консультации по развитию социально-эмоциональной сферы. Индивидуальные логопедические занятия-консультации. Индивидуальные занятия-консультации по развитию познавательной деятельности. Индивидуальные занятия-консультации по развитию социально-эмоциональной сферы. Консультирование иногородних семей. Психологическая поддержка семей. Психолого-педагогическая заочная поддержка на консультативном форуме «Даунсайд Ап». Информационная поддержка семей	
Нематериальная помощь, социально-культурные, юридические и консультационные услуги	Оказание адресной помощи нуждающимся семьям. Организация, проведение и участие в досуговых, спортивных мероприятиях. Перечень социально-бытовых вопросов	
Социально-культурные	Семейный клуб «Мастерица». Кружок «Умелые ручки». Посещение театров, музеев, экскурсий	
Материальные/ нематериальные услуги, консультационные, досуговые, социально-культурные услуги	Оказание нематериальной помощи. Содействие в ремонте. Консультации по юридическим и социальным вопросам, работа психолога с трудными детьми и родителями. Проведение праздников, занятия по боевому самбо, танцам	
Материальные/ нематериальные услуги. Социально-культурные	Развлекательные и культурно-просветительские мероприятия в защиту материнства и детства. Материальная/нематериальная помощь	
Материальная помощь, нематериальная помощь. Социально-культурные	Программа «Айболит» — оказание помощи в получении медицинского оборудования и лекарств. Программа «Семейная почта» — адресная помощь многодетным семьям. Программа «Читающая Россия» — адресная помощь библиотекам. Программа «Поздравь именинника» — подарки на дни рождения детям, которым фонд оплатил реабилитацию, операции, препараты. Стипендиальная программа «Пять с плюсом» — получение стипендии БФ за успехи в учебе. Программы «С детьми о прекрасном» — экскурсии в музеи, театры и т. д. Программа «Дорогу осилит идущий» — разовая материальная помощь семьям с детьми-инвалидами (40 000)	

Межрегиональная общественная организация помощи детям с особенностями психоречевого развития «Дорога в мир»	http://dorogavmir.ru/	Дети с особенностями психоречевого развития и семьи
РООИ «Ковчег»	http://www.nashkovcheg. ru/	Семьи с детьми-инвалидами
Фонд благотворительной помощи детям-сиротам и инвалидам «Димина мечта»	http://www.ddfund.ru/	Дети-сироты, дети-инвалиды
Благотворительный фонд Святого Марка	http://fondsmarco.ru/	Малоимущие семьи, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей
АНО «Больничные клоуны»	http://www.medclown.ru/	Дети, оказавшиеся в тяжелых жизненных обстоятельствах
Фонд помощи больным ДЦП «Наши дети»	http://www.ondnashideti.ru/	Семьи с детьми-инвалидами

Социально-культурная, оздоровительная психологическая помощь. Патронаж	Центр «Пространство общения»: обучение и социализация для детей школьного возраста с нарушениями развития, в том числе с тяжелыми множественными нарушениями развития; сопровождаемое проживание для подростков и молодых людей с тяжелыми множественными нарушениями развития; психологическая поддержка семей, где растут дети и молодые люди с ментальной инвалидностью; обучение для родителей и специалистов «Лагеря и походы». Издательская деятельность	
Образовательные, социально-культурные	Ресурсный класс для детей с аутизмом. Иппотерапия. Арт-терапевтические фестивали. Центр социальной адаптации старшеклассников. Арт-терапевтические мастерские. Посещение выставок, концертов, спектаклей	
Медицинские, реабилитационные услуги; психолого- педагогическая, социальная помощь	Программа «Шаг навстречу» – финансирование медицинского консервативного, оперативного, реабилитационного лечения, обеспечение техническими средствами реабилитации. Программа «Центр социальной реабилитации» – оказание индивидуально ориентированной психолого-педагогической и социальной помощи семьям, воспитывающим детей со сложными нарушениями психофизического развития	
Нематериальная помощь	Программа «Уютный дом» – содействие в ремонте (действие программы закончено). Адресная помощь многодетным семьям. Социализация детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Программа помощи детям в больницах. Программа «Ежедневная забота» – поддержка домов ребенка	
Реабилитация	Реабилитация посредством клоунады, арт-терапии, игротерапии	
Комплексная реабилитация детей- инвалидов	Создание системы комплексной медицинской реабилитации детей-инвалидов на основе индивидуального подхода при разработке и реализации программ их реабилитации на базе существующих медицинских учреждений страны. Создание системы обучения и переподготовки специалистов для работы с детьми-инвалидами в области медицинской реабилитации и социальной адаптации. Создание системы обучения родителей основам методик реабилитации и развития ребенка-инвалида в домашних условиях. Создание безбарьерной среды в сфере образования детей-инвалидов (интеграция). Оказание материальной, психологической и юридической помощи семьям детей-инвалидов. Проведение научно-практических конференций, круглых столов, совещаний с участием всех заинтересованных сторон по привлечению внимания к проблемам семей с особыми детьми, повышению качества жизни инвалидов. Проведение в средствах массовой информации акций по привлечению внимания к проблеме детской инвалидности и изменению отношения общества к инвалидам на более чуткое и милосердное. Организация обучения родителей детей-инвалидов и их дальнейшего трудоустройства в реабилитационные учреждения и медицинские центры с дальнейшим созданием кадровой службы. Организация массовых мероприятий для детей-инвалидов и их родителей (детских праздников, летних лагерей, выставок, конкурсов, посещений музеев и театров). Развитие параспорта	

Добровольческое движение «Даниловцы»	http://www.danilovcy.ru	Малообеспеченные семьи, инвалиды, дети-сироты, одинокие, бездомные, заключенные
Фонд «Благодарение»	http://www.xn 8sbaclceja3a1aujdh8a8c. xnp1ai/	Семьи с детьми-инвалидами
Благотворительный детский фонд «Виктория»	http://victoriacf.ru/	Семьи в трудной жизненной ситуации, семьи с приемными детьми, потенциальные приемные родители, специалисты и организаторы, занимающиеся проблемами детей
Центр комплексного сопровождения семьи «Про-мама»	http://pro-mama.ru/	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей. Дети с особыми потребностями развития и их родители. Семьи, желающие усыновить или взять ребенка на воспитание. Семьи, уже усыновившие или взявшие под опеку детей. Семьи с детьми в кризисной ситуации. Выпускники детских домов и замещающих семей. Специалисты детских учреждений всех типов. Специалисты органов опеки и попечительства. Специалисты различных органов власти и организаций, занимающиеся проблемой профилактики социального сиротства. Волонтеры, работающие с детьми-сиротами
Благотворительный фонд помощи тяжело больным людям «Гольфстрим»	http://www. golfstreamfond.ru	Тяжело больные дети и взрослые
Благотворительный фонд «Кто, если не я»	http://www.ktoeslineya.ru	Дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации, многодетные семьи
Региональная общественная организация «Объединение многодетных, малообеспеченных семей и семей с детьми-инвалидами «МНОГО ДЕТСТВА»	http://mnogodetstva.ru/	Дети (до 18 лет) / дети с ОВЗ / молодежь (18–30 лет) / семьи / социально незащищенные

Образовательные, социально-культурные. Помощь по хозяйству	Проведение творческих занятий. Оздоровительные мероприятия. Помощь в выполнении домашних заданий. Досуговые мероприятия. Благотворительный ремонт для малоимущих. Благотворительный ужин для малоимущих	
Психологическая помощь. Социальная адаптация	Семейный Центр «Мир для всех» – регулярные занятия дефектолога, психолога, музыкального работника и других специалистов, а также развиваются программы адаптации особых детей в социальной сфере. Проект «Салтыковка» – подготовка к самостоятельному проживанию и приобретению трудовых функций. «Дом милосердия» для детей-отказников	
Комплексная психолого-педагогическая помощь кризисным семьям. Семейное устройство детей-сирот и поддержка приемных семей	Программа «Родные и близкие» – психолого-педагогическое и социальное развитие детей, их нормативная социализация, предотвращение задержек в развитии, формирование адекватной самооценки	
Консультационные, юридические услуги. Реабилитация и терапия	Консультации и тренинги с участием психологов и социальных работников для граждан, желающих взять ребенка в семью. (Для того чтобы попасть на тренинг, необходимо предварительно записаться на собеседование с психологом.) Индивидуальные консультации и тематические тренинги для замещающих родителей (темы по запросу семей). Психологическая и нейропсихологическая диагностика, консультация логопеда и дефектолога, арт-терапевтические группы, а также психологическое консультирование детей, воспитывающихся в кровных или в замещающих семьях, по их желанию или по запросу родителей. Консультация юриста. Семейная игро- и арт-терапия	
Помощь в лечении и реабилитации	Помощь инвалидам в приобретении технических средств реабилитации. Помощь в приобретении дорогостоящих жизненно необходимых медикаментов. Оплата операций, курсов реабилитации. Покупка лекарств	
Образовательные услуги	Дистанционное образование	
Семейное, патриотическое воспитание молодежи. Спортивные секции, доп. образование	Семейное патриотическое воспитание молодежи с участием всех членов семьи, в т. ч. старшего поколения. Секции: хоккей на траве, самбо, карате, бокс, йога, аэробика, гимнастика, детский фитнес. Кулинарная школа; мамина школа; услуги логопеда; художественная студия; репортерский клуб; совершенство математики, физики; студия танца; студия иностранных языков: английский, испанский, французский; школа раннего развития	

Региональная общественная организация инвалидов и родителей детей-инвалидов «Семейный клуб»		Дети с OB3 / москвичи по месту жительства / семьи
Региональная общественная организация многодетных семей «Диана»		Дети (до 18 лет) / москвичи по месту жительства / семьи / социально незащищенные
Благотворительный фонд содействия охране здоровья, социальной поддержке и защиты граждан «Люблю жизнь»	http://люблю-жизнь.рф	Дети с OB3 / взрослые с OB3 / москвичи по месту жительства / семьи / лица старше 60 лет / социально незащищенные
Благотворительный фонд «Галчонок»	http://bf-galchonok.ru/	Дети с органическими поражениями ЦНС
Благотворительный фонд «Чудо жизни»	http://livefond.ru/	Дети-инвалиды
Региональная общественная организация семей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Колокольчик»		Дети с OB3 / семьи / социально незащищенные
Благотворительный фонд содействия защите материнства и детства «Найди меня, мама»	http://www.mama-nanik.ru	Дети (до 18 лет) / семьи / социально незащищенные
Некоммерческая благо- творительная организа- ция «Фонд Новый Век»		Дети (до 18 лет) / семьи / социально незащищенные
Региональная благотворительная общественная организация инвалидов «Инициатива добрых дел»	http://vk.com/ public75966117	Дети (до 18 лет) / дети с ОВЗ / дети группы риска / семьи / социально незащищенные
Международный Благотворительный фонд «Подари Любовь Миру»	http://give-world.com/	Дети с ОВЗ / дети группы риска / взрослые с ОВЗ / семьи / женщины / социально незащищенные

Здоровый образ жизни / семья. Просветительская деятельность, реабилитация детей с OB3	Организация выпуска бюллетеней, брошюр, флайеров. Проведение семинаров, консультаций. Реабилитационная деятельность. Предоставление услуг по выезду в учреждения	
Правовая помощь	Услуги предоставляются бесплатно. Оказание правовой помощи	
Реабилитация, организация культурных мероприятий	Центр реабилитации семей «Герда». «Лаборатория Искусства». Культурно-досуговые мероприятия	
Лечение, реабилитация, социальная, психологическая поддержка семей	Реабилитация и лечение. Помощь в приобретении технических средств. Помощь специалистов. Интеграция детей в общество	
Материальная и реабилитационная помощь	Оказание благотворительной помощи	
Социальная поддержка	Оказание социальной поддержки семьям, имеющим детей-инвалидов	
Гуманитарная помощь. Помощь в тяжелой жизненной ситуации. Психологическая помощь. Правовая поддержка	Оказание гуманитарной помощи. Оказание помощи лицам, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, моральная поддержка, консультация по приюту. Психологическая помощь семьям, матерям-одиночкам. Правовая поддержка семей эмигрантов, консультация юриста	
Помощь социально незащищенным слоям населения	Оказание медицинской помощи: на дому, в стационаре или амбулаторно. Средства на приобретение лекарств, протезов, очков и других товаров и предметов. Обучение бухгалтерскому учету. Консультации для подростков, которые хотят в будущем стать юристами	
Организация досуга для детей группы риска, психологические услуги, консультации, социальная поддержка	Семейный клуб «Покров». Клуб исторического дуэльного фехтования Le Renard. Консультации и социальный патронат семей. Клуб ролевого моделирования «Белый Грифон». Соц. поддержка людей, относящихся к группе риска по социальному сиротству	
Социально-культурные	Организация и проведение благотворительных мероприятий. Организация и проведение благотворительных акций	

Региональная общественная организация содействия помощи многодетным и неполным семьям «Аист»		Дети (до 18 лет) / молодежь (18–30 лет) / семьи / женщины
Автономная некоммерческая организация «Культурный центр развития семейных ценностей «Гармония начал»	http://cgs-nikol.narod.ru	Дети (до 18 лет) / дети с ОВЗ / молодежь (18–30 лет) / москвичи по месту жительства / семьи / женщины
Некоммерческое партнерство «Благотворительный центр поддержки лечебной педагогики и социальной терапии «Рафаил»	http://www.rafail-10.ru	Взрослые с ОВЗ / дети (до 18 лет) / дети группы риска / дети с ОВЗ / женщины / лица старше 60 лет / молодежь (18–30 лет) / москвичи по месту жительства / семьи / социально незащищенные
Автономная некоммерческая организация «Семейно-молодежный клуб святых Петра и Февронии»	http://club-pif.ru	Ветераны / взрослые с ОВЗ / дети (до 18 лет) / дети группы риска / дети с ОВЗ / женщины / лица старше 60 лет / молодежь (18–30 лет) / москвичи по месту жительства / семьи / социально незащищенные
Благотворительный фонд содействия решению социальных, медицинских, культурных и образовательных проблем населения «Проникая в сердце»	http://ccfdm.ru/	Дети (до 18 лет) / дети с OB3 / дети группы риска
Фонд помощи хосписам «Вера»	http://www.hospicefund. ru/	Неизлечимо больные дети
Благотворительный фонд поддержки детей с особенностями развития «Я есть!»	http://yaest.ru	Дети с особенностями развития, дети-сироты, оставшиеся без попечения родителей

Помощь женщинам и семьям. Кружки саморазвития	Поддержка семьи, женские инициативы (кружки саморазвития)	
Кружки саморазвития	Проведение тренингов, курсов и обучающих семинаров	
Образовательные услуги, кружки саморазвития, помощь членам семей инвалидов	Отделение научно-методической деятельности. Отделение помощи инвалидам постшкольного возраста. Отделение обучения детей младшего школьного возраста. Отделение дошкольного воспитания. Программа «Гнездышко». Отделение дошкольного воспитания. Коррекционно-развивающие занятия. Отделение дошкольного воспитания. Кукольный театр «Веточка». Семинары по обучению традиционным видам ручной деятельности и искусствам. Отделение дошкольного воспитания. Психодиагностика. Постшкольное образование. Отделение помощи членам семей инвалидов. Родительский клуб «Встреча»	
Социальная, культурная, здоровый образ жизни, образовательная	Школа танцев, учебные курсы	
Реабилитация и лечение	Проект «Особые дети» – комплексное решение проблем профилактики, лечения и реабилитации инвалидов и людей, страдающих тяжелыми заболеваниями. Проект «РКЦ для слепоглухих детей»	
Оказание материальной и волонтерской помощи, информационная деятельность	Помощь Первому московскому хоспису. Помощь региональным хосписам. Помощь неизлечимо больным детям. Развитие волонтерского движения. Издательская деятельность. Формирование общественного интереса к проблемам неизлечимо больных людей	
Волонтерская деятельность, информационная деятельность, консультации, социализация детей-инвалидов	Волонтерская программа фонда «Добровольцы и добровольные помощники». Помощь детским домам-интернатам. Профессиональная помощь семьям. Программа по информированию общества. Социальный проект «Удивительный дом». Удивительные родители. Социальный проект «Юридическая клиника»	

Благотворительный фонд «Жизнь как чудо»	http://www.kakchudo.ru	Дети из малообеспеченных семей, страдающие заболеваниями печени
Фонд помощи детям «Подсолнух»	http://www. fondpodsolnuh.ru	Дети, страдающие опасными для жизни заболеваниями иммунной системы
Фонд «Помоги.орг»	http://www.pomogi.org/	Многодетные семьи, дети-инвалиды
Благотворительный фонд «Предание»	http://fond.predanie.ru	Семьи с детьми-инвалидами, многодетные семьи, семьи в трудной жизненной ситуации
Благотворительный фонд помощи детям с онкологическими заболеваниями «Настенька»	http://nastenka.ru/	Дети, больные раком
Фонд Владимира Смирнова	http://smirnovfund.ru	Дети-инвалиды, дети-сироты

	Проект «Помощь семье» – закупка лекарственных препаратов, медицинские обследования, операции, реабилитация. Организация благотворительных праздников, ярмарок		
Реабилитационная, социально- психологическая помощь. Формирование коммуникации, социализация	Помощь в организации обследования и лечения детей. Социальная, психологическая и правовая поддержка маленьких пациентов и их семей. Развитие пациентского сообщества. Развитие изолированных детей, направление на полноценное раскрытие личности и самореализацию		
Медицинская помощь, материальная поддержка	Оплата жизненно важных лекарственных препаратов и медицинской техники. Оплата реабилитационного лечения и специализированных реабилитационных средств и средств передвижения. Оплата операций и расходных материалов. Поддержка отличников из многодетных семей		
Медицинская, социальная помощь	Оплата медицинских расходов. Социализация детей-инвалидов		
Медицинская помощь	Обеспечение лекарственными препаратами и медицинским оборудованием		
Медицинская помощь, образовательные и реабилитационные услуги, социализация и интеграция	Программа «Первичный прием» дает возможность получить первичную помощь. Программа «Подготовка к школе детей с особыми потребностями» – формирование необходимых умений у особых детей старшего дошкольного возраста, подготовка к успешной адаптации в школе. Программа «Летний интегративный реабилитационно-оздоровительный лагерь на Валдае» – с детьми занимаются логопеды, дефектологи, нейропсихологи, проводятся групповые занятия, игротерапия, устраиваются походы. Программа «Передышка» – организация досуговых занятий для детей и подростков с множественными нарушениями развития. Программа «Пространство общения» – создание и отработка модели совместного проживания для подростков и молодых людей с множественными нарушениями развития. Программа осуществляется в партнерстве с Благотворительным фондом «Дорога в мир». Программа «Жизненный маршрут» предусматривает оказание всесторонней помощи семьям с детьми, имеющими множественные нарушения развития. Программа «Оказание помощи больным детям» – закупка медицинского оборудования для больниц, лекарственных препаратов, проведение всех необходимых анализов и исследований, курсов терапии либо хирургических операций, реабилитации детей		

Благотворительный фонд «Подари жизнь»	http://podari-zhizn.ru/	Тяжело больные дети
Благотворительный фонд помощи детям, страдающим заболеванием буллезный эпидермолиз «Дети Б.Э.Л.А.»	http://deti-bela.ru/	Дети, страдающие заболеванием буллезный эпидермолиз
Московское общество многодетных семей «Наша семья – Дружное общество многодетных»	http://vk.com/ club93074833	Дети (до 18 лет) / семьи / социально незащищенные

Медицинская, психологическая помощь	Адресная помощь. Амбулаторные квартиры. Волонтерство. Диагностика и анализы. Донорство. Зарубежное лечение. Лекарства. Медицинское оборудование. Медицинские расходные материалы. Незарегистрированные лекарства. Паллиативная помощь. Поиск и активация донора. Психологическая помощь. Реабилитация. Ремонты. Центр детской гематологии им. Дмитрия Рогачева
Медицинская помощь, волонтерство, адресная помощь. Информационные услуги, психологическая помощь, образовательные проекты	Лекарства и медикаменты (формирование «корзины» для наших подопечных и отправка их всем, кто зарегистрировался в фонде). Волонтерство (набор команды волонтеров). Диагностика и анализы (пациенты, находящиеся под опекой Благотворительного фонда «Б.Э.Л.А. Дети-бабочки», имеют льготные условия оплаты диагностики). «Передышка» (организация отдыха семей). Адресная помощь. Мобильный патронаж. Образовательный проект (просветительская работа об особенностях заболевания как среди медицинского персонала, так и населения в целом). Медицинский центр. Отказники. Поиск. Психологическая помощь. Фармпроекты
Поддержка многодетных семей	Реализация социальных программ по поддержке многодетных семей

Издательский проект АНО «Совет по вопросам управления и развития»

АНО «Совет по вопросам управления и развития» при поддержке Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы публикует аналитические материалы по результатам общественных и научных экспертиз законопроектов и действующего законодательства, монографии, сборники докладов по итогам крупных общественных мероприятий, просветительские брошюры по актуальным темам, имеющим широкий резонанс в обществе.



Все издания размещены на сайте

Совета: anosovet.ru.

Редакционный совет издательского проекта АНО «Совет по вопросам управления и развития»:

Бессолова О.А., исполнительный директор АНО «Совет по вопросам управления и развития»
Швецова С.И., к.и.н., заместитель исполнительного директора
Карандашова О.В., заместитель исполнительного директора
Кочкина Е.В., к.полит.н., руководитель Экспертного совета
Платонова Т.В., директор программ
Слиткова А.Н., консультант-аналитик

НАУЧНОЕ ИЗДАНИЕ НОВЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ В МОСКВЕ: ПОТРЕБНОСТИ И ПРАКТИКА РЕАЛИЗАЦИИ

О.Б. Савинская, А.Г. Истомина, К.В. Чалых Под общей редакцией Савинской О.Б., Карандашовой О.В.

Подписано в печать 16.11.2016. Формат 60х90/16 Усл. печ. л. 8,4 Тираж 100 экз. Заказ 2410

000 «Акварель» 129090, Москва, Выползов переулок, д. 8 www.akvaprint.com, info@akvaprint.com