бюджетное учреждение

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

«Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»

*Утверждена решением*

*Методического совета*

*от «04» февраля, 2021 года*

*протокол №1*

**Технология**

**«СОЦИАЛЬНЫЙ АГЕНТ»**

***в рамках реализации программ социальной адаптации семей, граждан, заключивших социальный контракт***

**Составители:**

*Калиновская Светлана Викторовна*,

специалист по работе с семьей

отделения социального сопровождения граждан,

*Фролова Наталья Геннадьевна*,

методист отделения

информационно-аналитической работы

Югорск, 2021

**Паспорт технологии**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Критерии | Описание |
|  | Наименование учреждения с указанием территориальной принадлежности, адреса, телефона | БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения», Российская Федерация, 628263, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,  г. Югорск, ул. Толстого, д. 8  Телефон: 8(34675) 7-24-16 |
|  | Название | Технология «Социальный агент» |
|  | Ф.И.О. автора (авторского коллектива) с указанием должностей | Калиновская Светлана Викторовна, специалист по работе с семьей отделения социального сопровождения граждан,  Фролова Наталья Геннадьевна, методист отделения информационно-аналитической работы |
|  | Специалисты, реализующие технологию | Технологию реализуют специалисты отделения социального сопровождения граждан:  специалисты по работе с семьей участковой социальной службы;  специалист по работе с семьей;  психолог;  юрисконсульт |
|  | Ф.И.О. должность лица, утвердившего технологию. Дата утверждения | Добрынкина Венера Николаевна, директор БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения».  Дата утверждения: 04.02.2021 Протокол №1 |
|  | Практическая значимость | Технология «Социальный агент» направлена на оказание содействия гражданину, семье, находящимся в трудной жизненной ситуации и заключивших социальный контракт, по выходу из сложившейся ситуации посредством привлечения «социального агента» |
|  | Цель, задачи технологии | Цель: мобилизация ресурсов социальной активности граждан – «социальных агентов», направленной на оказание помощи в решении социально-значимых проблем семей с детьми, граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации, заключивших социальный контракт.  Задачи:  1. Выявить среди населения города социально активных граждан, готовых безвозмездно оказывать социальную помощь в решении трудной жизненной ситуации семьям с детьми, гражданам.  2. Выявить граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, заключивших социальный контракт и нуждающихся в помощи «социального агента».  3. Организовать деятельность «социального агента».  4. Провести анализ эффективности реализации технологии |
|  | Целевая группа | Семьи, отдельные категории граждан, находящиеся в трудной жизненной ситуации |
|  | Этапы реализации | Организационный: апрель 2021 года  Практический: май 2021 года – декабрь 2023 года  Аналитический: январь 2024 года |
|  | Ожидаемый результат | Выявление социально активных граждан – «социальных агентов», готовых безвозмездно оказывать социальную помощь нуждающимся гражданам.  Выявление граждан, нуждающихся в помощи «социального агента».  Организация деятельности «социального агента».  Проведение анализа эффективности реализации технологии |

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Пояснительная записка | 5 |
| 2. | Целевая группа | 6 |
| 3. | Цель и задачи | 7 |
| 4. | Формы работы | 7 |
| 5. | Методы работы | 7 |
| 6. | Этапы и механизм реализации | 7 |
| 7. | Ресурсы | 8 |
|  | 7.1. Кадровые ресурсы | 8 |
|  | 7.2. Материально-технические ресурсы | 10 |
|  | 7.3. Информационные ресурсы | 10 |
|  | 7.4. Методические ресурсы | 10 |
| 8. | Ожидаемые результаты | 11 |
| 9. | Используемая литература | 13 |

1. **Пояснительная записка**

Происходящие в России экономические, политические и идеологические преобразования требуют переосмысления многих наших представлений об обществе и активности его граждан. Преобразования могут содействовать формированию социально ориентированного, подлинно демократического, правового государства, а могут замедлить этот процесс на длительное время. И это во многом зависит от социальной активности граждан, преодоления бездействия и пассивности в различных сферах жизнедеятельности.

Социальная активность, при эффективном объединении усилий людей, приводит к образованию добровольческих организаций, социальных фондов, товариществ и объединений различной направленности.

Но и отдельные не равнодушные граждане могут внести и вносят немаловажную роль во многие спектры жизни общества, не зависимо от начального посыла данной активности, так как данная активность даёт своеобразный импульс к действию. Социально активные граждане, как правило, являются носителями уникальной информации, и, при совокупности различных средовых факторов, могут способствовать эффективной работе по выявлению проблем и своевременное принятие мер по их устранению других людей, которые нуждаются в разрешении той или иной трудной жизненной ситуации.

Таким образом, социальная активность личности характеризует отношение человека к работе, материальным и духовным благам, обществу в целом, характеризует степень включенности личности в общественные отношения.

Но не всегда социально активные граждане находят достойное применение своим ресурсам и, потому, данные ресурсы остаются не востребованы, а человек, ими обладающий, не в полной мере удовлетворён собственной социальной ролью.

При организации социальной работы, субъектом деятельности выступает специалист, оказывающий услуги населению. Для качественной организации своей деятельности ему необходимо системно изучать социально-экономическую, бытовую среду, инфраструктуру подконтрольного участка, района и т.д. как правило, изучение социальной среды основывается на выявленных сведениях путём изучения статистических данных, подомовых обходов, обращений граждан. И именно на этом уровне деятельности специалиста эффективно использование новой технологии «социальный агент».

Суть технологии: содействие в оказании помощи семьям, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, имеющих низкую мотивацию к выходу из сложившейся проблемной ситуации посредством привлечения на близлежащей территории проживания социально активных жителей (сосед, знакомый, родственник и т.д.) – социальные агенты.

Социальный агент выступает в роли «помощника» специалиста по работе с семьей учреждения социального обслуживания, информирует о фактическом проживании и/или финансовом положении граждан, заявившихся на социальный контракт, оказывает безвозмездную посильную помощь в краткосрочном присмотре за несовершеннолетними, сопровождении детей в образовательные учреждения, учреждения дополнительного образования, помощь в быту (покупка продуктов, лекарств, уборка квартиры и т.д.), консультативную помощь, координирует действия при оформлении документов в учреждения и организации города с учетом потребности граждан для разрешения проблемной ситуации.

Социальный агент должен знать:

1. цели, задачи, функции специалиста по социальной работе в части выполнения своих обязанностей;
2. категории получателей социальных услуг;
3. основные виды и перечень социальных услуг, оказываемых в учреждении.

Функции «социального агента»

1. Способствовать выявлению граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, наличии ситуации угрозы жизни и здоровью детей.
2. Своевременное информирование специалиста по социальной работе об указанных ситуациях.
3. Оказывает посильную социальную помощь нуждающимся гражданам.

Основные принципы работы с «социальными агентами»:

конфиденциальность;

моральное стимулирование и психологическая поддержка «социальных агентов»;

возможность участия в общественной, культурной, спортивно-оздоровительной деятельности учреждения;

закрепление «агента» за одним специалистом;

отсутствие финансовой заинтересованности «агента» (деятельность исключительно на общественных началах).

**2. Целевая группа**

Семьи, отдельные категории граждан, находящиеся в трудной жизненной ситуации.

**3. Цель и задачи**

Цель: мобилизация ресурсов социальной активности граждан, направленной на оказание помощи в решении социально-значимых проблем семей с детьми, граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации, заключивших социальный контракт.

Задачи:

1. Выявить среди населения города социально активных граждан, готовых безвозмездно оказывать социальную помощь в решении трудной жизненной ситуации семьям с детьми, гражданам.

2. Выявить граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, заключивших социальный контракт и нуждающихся в помощи «социального агента».

3. Организовать деятельность «социального агента».

4. Провести анализ эффективности реализации технологии.

**4. Формы работы**

В рамках реализации технологии используются следующие формы работы: беседы, консультации, тренинговые занятия.

**5. Методы работы**

Информирование, опрос, беседа, подомовой обход, рекомендации, убеждение, [внушение](https://pandia.ru/text/category/vnushenie/), наблюдение, контроль, анкетирование, тестирование, интервью, беседа, консультирование, сопровождение, анализ, тренинг.

**6. Этапы и механизмы реализации**

*Организационный* – апрель 2021 года, далее постоянно в период реализации технологии.

Изучение подконтрольного участка (района) на предмет социальной активности граждан (групп, отдельных лиц).

Анализ сведений о наличии потенциальных «социальных агентов» на участке (районе).

Выявление социально активных граждан, составление и ведение списка данной категории.

Изучение личностных особенностей, создание психологического портрета потенциального «социального агента»;

Проведение анализа по результатам анкетирования, организованного в рамках технологий «Поиск внутренних ресурсов», «Социальный лифт». Выявление граждан, заключивших социальный контракт, имеющих низкую мотивацию на выход из трудной жизненной ситуации и иные проблемы, и нуждающиеся в помощи социального агента.

*Практический* – май 2021 года – декабрь 2023 года.

Приглашение «социального агента» к взаимодействию.

Назначение координатора «социального агента» из числа специалистов учреждения для их взаимодействия, с целью оказания помощи гражданину по выходу из трудной жизненной ситуации.

Поиск путей взаимодействия с потенциальными «социальными агентами» через вовлечение в социально значимую деятельность (добровольческие организации, благотворительные, экологические, патриотические акции и т.п.).

Организация встречи «социального агента» и гражданина, находящегося в трудной жизненной ситуации.

Организация и проведение тренинговых занятий с «социальными агентами» на повышение эффективности коммуникации.

Организация обучения на факультете «Волонтеры серебряного возраста» в рамках программы обучения граждан пожилого возраста «Университет третьего возраста» граждан, достигших пенсионного возраста при их согласии и желании оказывать помощь.

Организация взаимодействия между «социальным агентом» и учреждениями, организациями города по разрешению трудной ситуации гражданина.

Координация деятельности «социального агента» и гражданина.

Проведение групповых или/и индивидуальных консультаций.

Оказание содействия в разрешении трудной жизненной ситуации граждан по выявленным проблемам.

Организация работы по информированию специалиста по социальной работе о случаях потенциальной угрозы, проблем, требующих оказания социальной помощи и поддержки.

Организация экстренных выездов, патронажей, оказание помощи гражданам.

*Аналитический* – январь 2024 года.

Проведение анализа результативности технологии, при необходимости внесение изменений и дополнений.

**7. Ресурсы**

**7.1. Кадровые ресурсы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Должность** | **Количество** | **Функции** |
| 1. | Директор | 1 | Осуществляет общее руководство и контроль процесса реализации технологии |
| 2. | Заместитель директора | 1 | Осуществляет руководство и контроль процесса реализации технологии |
| 3. | Заведующий отделением социального сопровождения | 1 | Осуществляет руководство и контроль процесса реализации технологии, регулируют процессы взаимодействия участников технологии |
| 4. | Специалисты по работе с семьей участковой социальной службы | 6 | Выявляют социально активных граждан на социальных участках посредством проведения подомовых обходов участковой социальной службой при составлении социальных паспортов, «дворового» социального менеджмента, приема граждан на опорных пунктах и личного приема.  Предоставляют сведения о гражданах специалистам сектора сопровождения социальных контрактов. |
| 5. | Специалисты по работе с семьей отделения социального сопровождения граждан | 6 | Ведут реестр социально активных граждан.  Проводят анализ по результатам анкетирования граждан, желающих изменить ситуацию посредством активизации внутренних ресурсов по выходу из трудной жизненной ситуации (анкетирование проводится при первичном приеме документов на заключение социального контракта).  Выявляют граждан, имеющих низкий мотивационный потенциал для разрешения своей ситуации.  Подбирают согласно территориальной принадлежности социального агента для установления более подробной информации о гражданине, заявившегося на социальный контракт.  Организуют встречу «социального агента» и гражданина, находящегося в трудной жизненной ситуации.  Организуют тренинг по повышению коммуникации «социального агента».  Оказывают содействие в прохождении обучения на факультете «Волонтеры серебряного возраста» (при необходимости).  Оказывают содействие в разрешении трудной жизненной ситуации граждан по выявленным проблемам.  Организуют взаимодействие «социального агента» с учреждениями и организациями города по выходу их трудной жизненной ситуации.  Осуществляют контроль за выполнением гражданином мероприятий программы социальной адаптации.  Ведут реестр социальных контрактов.  По итогам реализации мероприятий программы социальной адаптации проводят анализ программ социальной адаптации на предмет их исполнения.  При необходимости вносят предложения по внесению изменений в программу социальной адаптации |
| 6. | Психолог отделения социального сопровождения граждан | 1 | Формирует группы в количестве не более 5 человек для проведения тренинговых занятий по повышению коммуникации «социальных агентов»  Проводит групповой тренинг (от 60 до 90 минут).  Проводит групповые или / и индивидуальные психологические консультации (при необходимости) |
| 7. | Юрисконсульт отделения социального сопровождения граждан | 1 | Проводит индивидуальные консультации по социально-правовым вопросам |

**7.2. Материально-технические ресурсы**

Технология реализуется на базе отделения социального сопровождения граждан.

*Помещения:* музыкальный зал, кабинеты специалистов для проведения консультаций.

*Технические средства:* музыкальный центр, телевизор, мультимедиа, проектор, экран, видеоролики, презентации.

*Оборудование:* канцелярские принадлежности.

**7.3. Информационные ресурсы**

Официальный сайт учреждения, социальные сети «Одноклассники», «ВКонтакте», «Инстаграм», городское телевидение, печатные издания, буклеты, памятки.

**7.4. Методические ресурсы**

Методическое обеспечение осуществляется специалистами отделения социального сопровождения граждан, участвующими в реализации технологии, при взаимодействии со специалистами отделения информационно-аналитической работы.

Конспекты занятий, тренингов, бесед, дидактический материал для проведения мероприятий (при необходимости), диагностический материал (тесты, опросники, анкеты).

**8. Ожидаемые результаты**

| **№ п/п** | **Задача** | **Ожидаемый результат** | **Критерии оценки эффективности** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **количественные показатели** | **качественные показатели, доля** |
| 1 | Выявить среди населения города социально активных граждан, готовых безвозмездно оказывать социальную помощь в решении трудной жизненной ситуации семьям с детьми, гражданам | Создание реестра социально активных граждан – «социальных агентов», готовых безвозмездно оказывать социальную помощь нуждающимся гражданам | Численность выявленных социально-активных граждан | Доля (%) социальных агентов, внесенных в реестр от численности выявленных социально-активных граждан |
| Численность социальных агентов, внесенных в реестр |
| 2 | Выявить граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, заключивших социальный контракт и нуждающихся в помощи «социального агента» | Формирование списка граждан, нуждающихся в помощи «социального агента», заключивших контракт | Численность граждан, заключивших социальный контракт | Доля (%) граждан, получивших помощь из числа граждан, заключивших социальный контракт |
| Численность граждан, получивших помощь от «социального агента» |
| 3 | Организовать деятельность «социального агента» | Проведение тренингов на повышение коммуникации социальных агентов  (не менее 95%)  Организация обучения на факультете «Волонтеры серебряного возраста» в рамках программы «Университет третьего возраста»  Организация взаимодействия «социального агента» с учреждениями, организациями города по решению социальных проблем граждан | Численность социальных агентов, принявших участие в тренинге  Численность граждан, прошедших обучение на факультете «Волонтеры серебряного возраста»  Численность организаций и учреждений, заключивших соглашения с учреждением в целях оказания помощи в решении проблем граждан.  Численность граждан, которым назначен «социальный агент» | Доля (%) социальных агентов, принявших участие в тренинге от числа социальных агентов, внесенных в реестр  Доля (%) граждан, прошедших обучение на факультете от количества заявленных на обучение  Доля (%) организаций и учреждений, заключивших соглашение о взаимодействии от общего количества учреждений и организаций, участвующих в решении проблем граждан  Доля (%) граждан, которым назначен «социальный агент» от количества граждан, заключивших контракт и нуждающихся в помощи «социального агента» |
| 4. | Проведение анализ эффективности реализации технологии | Программы социальной адаптации выполнены в полном объеме | Количество программ социальной адаптации выполненных в полном объеме | Доля (%) граждан, выполнивших программы социальной адаптации в полном объеме от общего количества граждан, заключивших социальный контракт |

**Используемая литература**

Интернет ресурсы

1. Основные агенты социализации https://wiki.fenix.help/sociologiya/agenty-sotsializatsii