

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(И И У «Б е л Г У»)

СОЦИАЛЬНО-ТЕОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ ИМЕНИ МИТРОПОЛИТА
МОСКОВСКОГО И КОЛОМЕНСКОГО МАКАРИЯ (БУЛГАКОВА)

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ ЦЕНТРЫ В СТРУКТУРЕ СОЦИАЛЬНОЙ
РАБОТЫ С МОЛОДЕЖЬЮ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа
очной формы обучения, группы 87001306
Мигуновой Любови Михайловны

Научный руководитель
доктор философских наук,
профессор Мальцев К.Г.

Рецензент
Начальник отдела по делам
молодежи администрации
Борисовского района
Малахова Г.В.

БЕЛГОРОД 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С МОЛОДЕЖЬЮ	10
1.1. Молодежь как объект социальной работы: консультативные практики	10
1.2. Деятельность молодежного консультационного центра в решении социальных проблем молодежи	20
2. МОЛОДЕЖНЫЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР В СТРУКТУРЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ (НА ПРИМЕРЕ БОРИСОВСКОГО РАЙОНА)	29
2.1. Оценка деятельности молодежного консультационного центра в социальной работе с молодежью в Борисовском районе	29
2.2. Рекомендации по совершенствованию деятельности молодежных консультационных центров в решении социальных проблем с молодежью	58
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	66
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	69
ПРИЛОЖЕНИЯ	77

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В последнее время проблемам молодежи уделяется все большее внимание. Это обусловлено тем, что молодежь представляет собой потенциал будущего развития всего общества. Именно молодежь может стать движущей силой демографических и социальных перемен. В связи с этим, в современных условиях крайне важно изучать проблемы молодежи, разрабатывать меры, направленные на их поддержку.

Поддержка молодежи, моральная и материальная, нормализация жизненных условий способствуют решению демографической проблемы в России. Консультирование является одной из успешно применяемых технологий социального работника с молодежью, основной целью которой выступает помощь молодому человеку в решении различного рода проблем и регулирование межличностных отношений.

В отрасли молодежной политики в России площадками системной работы по консультированию становятся молодежные консультационные центры (далее – МКЦ).

Целями создания консультационных центров являются, с одной стороны, повышение качества предоставления государственных услуг для молодежи, за счет упрощения процедур, внедрения информационных технологий и создания наиболее комфортных условий для получателей услуг. С другой стороны, это повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, в том числе благодаря оптимизации межведомственного и межуровневого взаимодействия.

Учитывая это, индивидуальный и разносторонний подход к работе с молодежью приобретает особую актуальность. Социальное консультирование в рамках региональной модели организации деятельности муниципального молодежного консультационного центра является новым явлением и

осуществляется организационно-ресурсной службой.

Главная цель данной службы – это координация и специализированная социальная помощь по осознанию проблем молодежи, ее основных причин и поиске путей преодоления.

Изучение опыта работы молодежного консультационного центра в Борисовском районе, а также выяснение вопроса о функциях молодежного консультационного центра в контексте функций инструментов социальной политики на разных уровнях ее планирования и реализации вызывает особую актуальность исследования.

Степень научной разработанности проблемы. Теоретическую базу исследования составляют труды ученых, рассматривающих проблемы социального консультирования, в частности таких Н.Б. Бааль, В.П. Бабинцев, А.И. Ковалевой, В.А. Лукова, Г.А. Лукс, С.Л. Таланова, Л.В. Топчий.

Многие отечественные ученые уделяют внимание социальным проблемам молодежи: С.Л. Таланов, Л.В. Топчий, Е.И. Холостова, О.А.Юрова, В.В. Паршина.

Важное значение по исследованию проблем работы молодежных консультационных центров имеют работы Д.В. Босова, Н.С. Глуханюк, Т.В. Егоровой, А.А. Козлова, С.Д. Лебедева.

В работах таких ученых, как Е.И. Артамоновой, Н.Б. Бааль, В.П. Бабинцева, С. Беликова, Г.Ю. Беляева развиваются методологические и методические подходы к анализу социальных технологий по работе с молодежью.

Особенности социальных проблем современной молодежи отражены в работах таких известных отечественных авторов, как О.Г. Прохоровой, О.А. Рагимовой.

Вопросы методологии, теории и технологии проектирования в региональной молодежной инновационной среде раскрыты в работах А.И. Ковалевой, В.А. Лукова, Г.А. Лукс.

Анализ монографической и периодической литературы по проблематике дипломного исследования показал, что научные публикации по вопросам организации молодежного консультационного центра практически отсутствуют, а отдельные проблемы рассмотрели С. Екимова, С.О. Елишев, Е.Н. Жерздева, М.В. Жижина.

Следует отметить, что, О. Васильева в статье «Определение социального консультирования молодежи» раскрывает понятие «социальная технология», приводит ее характеристику и типологию, анализирует использование социальных технологий в деятельности молодежных консультационных центров на основе исследования, проведенного на Юге России.

Н.И. Денисова подробно рассматривает основные тенденции развития социальной практики молодежных консультационных центров, рассматривает особенности консультативной работы с молодежью.

Объект исследования – консультативные практики в социальной работе с молодежью.

Предмет исследования – деятельность молодежного консультационного центра в решении социальных проблем молодежи

Цель исследования – раскрыть сущность и специфику деятельности молодежного консультационного центра в структуре социальной работы с молодежью. Достижение поставленной цели исследования предполагает решение следующих **задач**:

- раскрыть теоретические основы деятельности молодежных консультационных центров в работе с молодежью
- охарактеризовать опыт деятельности молодежного консультационного центра Борисовского района
- разработать рекомендации по совершенствованию деятельности молодежных консультационных центров в решении социальных проблем с молодежью.

Теоретико-методологическую основу исследования составляют системный, институциональный, общностный подходы. Системный подход обусловил раскрытие целостности объекта исследования как глобального феномена, позволил выявить проблемы социального консультирования молодежи, его принципов через призму теории Г.А. Лукс, В.А. Лукова.

Институциональный подход (С.И. Левикова, В.В. Паршина) дает возможность объяснить, как развивается молодежное консультирование в России, выделить институциональные механизмы социального управления, благодаря которым постоянно воспроизводятся правила, нормы и его структуры.

Общностный подход фокусирует исследовательский взгляд на анализе структуры, ресурсов, а также особенностей консультационных практик в социальной сфере (А.И. Ковалева, О.А. Юрова).

Значительный интерес с точки зрения постановки проблемы исследования представляют теоретические концепции Е.И. Артамонова, Г.Ю. Беляева, В.В. Гаврилюка, объясняющие сущность консультационных услуг молодежи через выделение ее структуры и ключевых факторов.

Поскольку в выпускной квалификационной работе исследовательское внимание сфокусировано на управленческом подходе, существенное значение приобретает использование разработок в рамках теории управления, в частности проблем управления молодежной политикой, развития социальных практик, типологизации муниципальных услуг различным категориям граждан и т.д. Фундаментальную роль в этом отношении играют работы Н.С. Глуханюка, М.Ф. Глуховой, М.Ю. Губанова.

Проблемы структурного подхода в изучении организации консультационных практик молодежи раскрыты в работах Н. Жерздевой, А.А. Жиляева.

Особенности смысложизненных ориентаций современной молодежи рассматривается в исследованиях П.Ф. Кравчука, С.И. Левиковой.

Психолого-педагогический подход в организации социального консультирования молодежи раскрыты в работах Н.И. Денисовой, Н.Н. Посысоева.

В работе использовались как общенаучные **методы**: анализ и синтез, индукция и дедукция, так и эмпирические методы: анализ документов, включенное наблюдение, экспертное интервью, анкетирование, контент-анализ, системный метод обработки результатов социологического исследования.

Сбор первичной информации осуществлялся посредством анализа статистических источников, документальных данных, экспертного опроса, включенного наблюдения, контент-анализа научных публикаций. Для анализа данных применялись методы выявления и систематизация основных закономерностей, классификации.

Для проведения собственного исследования нами использовались качественные методы социологического исследования, ориентированные на достижение углубленного понимания социальных явлений: включенное наблюдение, глубинное интервью.

Эмпирической базой исследования послужили нормативно-правовые документы, принятые в Российской Федерации в отношении молодежи; данные официальной статистики; официальная документация государственных органов службы занятости; вторичный анализ материалов исследований, по изучаемой проблеме, отечественных социологов, российские ресурсы интернет, а также результаты социологических исследований «Диагностика социальных проблем молодежи в Борисовском районе» и «Оценка деятельности молодежного консультационного центра Борисовского района», проведенных автором в период прохождения производственной и преддипломной практик в 2016-2017 гг.

Исследования проводились на базе молодежного консультационного центра Борисовского района. В соответствии с целью исследования, особенностями подготовки и проведения исследования, нами была

сформирована независимая выборочная совокупность: молодежь в возрасте 18-35 лет (N=50), эксперты – 15 человек: специалисты по социальной работе с молодежью, специалисты управления социальной защиты населения, специалисты центра молодежных инициатив, специалисты центра занятости населения, психолог.

Теоретико-практическая значимость исследования заключается в изучении информации о практическом опыте консультирования молодежи в социальной сфере, а также в выявлении их потребностей в данной практике.

На основе применения теоретико-практической значимости исследования можно разработать рекомендации, использование которых позволит улучшить качество консультирования молодежи специалистами по социальной работе.

Материалы и выводы, сделанные в ходе исследования «Консультационные центры в структуре социальной работы с молодежью», могут быть использованы в процессе принятия решений по вопросам повышения эффективности работы с молодежью, обратившейся за консультацией в молодежный консультационный центр. Результаты исследований, позволяют оценить особенности потребностей молодежи в консультировании и опыт организации консультирования в молодежном консультационном центре, а также выявить степень взаимодействия молодежи, находящихся в трудной жизненной ситуации, с учреждениями социального обслуживания.

Практическая значимость работы обуславливается возможностью использования результатов исследования для совершенствования организационных форм, направленных на повышение востребованности услуги молодежного консультирования на базе молодежного консультационного центра Борисовского района.

Представленные выводы исследования в контексте общей теории молодежной политики позволяет претендовать на конструирование общей модели социальной помощи молодежи.

Апробация результатов исследования. Результаты исследования были обсуждены в ходе прохождения производственной и преддипломной практик в отделе по делам молодежи администрации Борисовского района и рекомендовано к использованию в деятельности молодежного консультационного центра.

Структура выпускной квалификационной работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С МОЛОДЕЖЬЮ

1.1 Молодежь как объект социальной работы: консультативные практики

На современном этапе развития Российской Федерации, молодежи отведена ключевая роль в развитии регионов как наиболее мобильной, инновационно-мыслящей возрастной категории [9, 120].

Молодежь является обширной совокупностью групповых общностей, которая включает в себя возрастные признаки, а также связанные с ними особенности менталитета, основных видов деятельности. Миссия молодежи в современном мире заключается в том, что она является не столько объектом воспитания, образования и социализации, сколько активным субъектом социального воспроизводства, инновационным потенциалом общества, обязательным гарантом его развития. Поэтому молодое поколение выступает как важным условием дальнейших социально-экономических перемен, так и инновационной силой.

Основным критерием выделения молодежи в отдельную социальную группу является ее возрастная характеристика. Молодежь характеризуется как социально-демографическая группа, выделенная на основе возрастных характеристик и отличающаяся от других социальных групп своим положением в обществе, ценностями, интересами, потребностями [21, 19].

По мнению Н.С. Глуханюк, молодежь представляет собой поколение, специфическую часть совокупности людей любого общества, застающую определенный уровень развития производительных сил и соответствующую структуру производственных отношений. Совершающую процесс общественного становления от объекта наличных материальных условий общественного бытия через первое проявление в качестве элемента

производительных сил и носителя производственных отношений до состояния полного выражения этих общественных качеств в своем лице [24, 41].

Наиболее полное и глубокое современное определение молодежи, на наш взгляд, дается исследователем проблем молодежи Т.В. Егоровой. Она обращает внимание на то что «молодежь – многозначный житейский и общенаучный термин, обозначающий:

- определенный этап, стадию индивидуального развития (молодость) и проходящих ее индивидов;
- определенную социально-демографическую возрастную группу в составе населения (возрастные границы молодежи 14-30 лет);
- социокультурную общность, обладающую какими-то общими групповыми ценностями...» [28, 92].

Следующим признаком, позволяющим выявить содержание понятия молодежь, выступает возраст, который дает возможность вычленить объем молодежи из общества» [31, 105].

Возрастные границы молодежи большинство отечественных социологов определяет с 16 до 30 лет включительно [37, 115]. Однако, например, А.В. Курбатов, рассматривая молодежь как поколение, считает, что «существенным признаком поколения является не только возраст, но единство убеждений, целей, общность переживания и отношения к жизни. С возрастом поколение не утрачивает социальных черт, воспитанных эпохой» [39, 62].

Другой исследователь – С.И. Левикова отмечает, что «отличительное социальное качество молодежи определяется способностью молодого поколения унаследовать и воспроизводить сложившуюся структуру общественных отношений» [41, 79].

Большинство приведенных определений характеризует молодежь с двух позиций. С точки зрения первой позиции, молодежь – это определенная социально-возрастная или социально-демографическая группа, которая выделяется на основе возрастных и иных характеристик [47, 130]. С точки

зрения второй – это группа, занимающая особое положение и играющая определенную роль в обществе, обладающая определенными социально-психологическими свойствами, интересами, потребностями, ценностными ориентациями [50, 118].

Г.Н. Смолякова определяет нижнюю возрастную границу молодежи моментом завершения физиологических процессов, связанных с половой зрелостью, а верхнюю – моментом взросления молодого человека, предъявляя при этом несколько необходимых условий [52, 6].

В современной социальной и нормативной практике Российской Федерации возрастные границы молодежи весьма расплывчаты. Сегодня верхняя граница возраста молодежи определяется окончанием профессионального обучения, вступлением в брак, достижением материальной независимости от родителей, завершением формирования личности, выполнением ролей, присущих взрослым [46, 201].

В некоторых случаях верхняя граница «молодежи» увеличивается, например, до 35 лет у специализирующихся в области науки, культуры и искусства. 35 лет – это возраст молодого ученого или деятеля культуры и искусства, а при вручении государственной премии Российской Федерации молодыми учеными признают деятелей науки в возрасте до 40 лет [40, 74].

Анализ действующих законодательных актов субъектов Федерации показал, что определенные в них границы молодежного возраста имеют более широкую амплитуду, включающую возраст до 35 лет. Такой же верхней возрастной границы молодежи придерживаются коммерческие учреждения, например банки для реализации своих кредитных программ [27, 34].

Однако возраст 30-35 лет лишь условно относят к молодежи, это связано с необходимостью распространить определенные льготы и возможности на категорию лиц старше 30 лет (например, для участия в федеральных и региональных жилищных программах «Молодая семья», «Молодой специалист», кредитования на льготных условиях в коммерческих

банках) [23, 44].

Следует отметить, что молодежь как социальная группа занимает в обществе свое специфическое место и выполняет только ей присущие функции. Она является активным субъектом общественной жизни и играет приоритетную роль, во-первых, в общественном воспроизводстве; во-вторых, в трансляции настоящего в будущее; в-третьих, в инновационной деятельности в рамках всего социума [51, 4].

Положение молодежи, ее потенциал, как экономический, так и социальный, ее ценности и идеалы особенно актуальны в нынешнее переходное время для нашей страны, а практика социальной работы с указанной группой лиц заслуживает особого внимания.

Социальная работа с молодежью, как и в нашей стране, так и во многих других странах является неотъемлемой частью государственной молодежной политики. Государственная молодежная политика создает социально-экономические, правовые, организационные условия и гарантии для социального становления и развития молодых граждан для наиболее полной реализации творческого потенциала молодежи в интересах всего общества.

Колоссальную роль в развитии социальной работы с подрастающим поколением играет Концепция государственной молодежной политики в Российской Федерации. Именно в ней обозначены основные понятия, принципы, целевые установки, а также приоритетные направления и способы реализации. Концепция предполагает обязательное выполнение государством определенных гарантий, а именно оказание помощи, решение различных проблем, с которыми неоднократно сталкивается молодежь. [5, 38].

Объектом такой политики являются граждане Российской Федерации, возрастная категория которых от четырнадцати до тридцати лет, молодые семьи, а также молодежные организации.

Особенность социальной работы с молодыми заключается в том, что молодежь рассматривается не как объект воспитания, а как субъект социального действия, социального обновления.

Для достижения эффективности социальной работы с молодежью необходимо придерживаться некоторых рекомендаций. Нужно, чтобы социальная работа с молодежью имела направление на активизацию действий и развитие отношений с органами государственной власти, местного самоуправления, институтов гражданского общества, коммерческих и некоммерческих организаций, самой молодежи по обеспечению эффективного осуществления государственных интересов в обществе по социальному становлению и самореализации молодых людей.

Важнейшим ресурсом социальной работы с молодежью являются консультативные практики.

Консультативные практики являются широко распространенными технологиями оказания консультативной помощи и одними из инструментов в области социальных отношений.

Цель консультативных практик — помочь молодежи понять происходящее в их жизненном пространстве и осмысленно достичь поставленной цели при разрешении социальных проблем [15, 40].

Сердцевиной консультативных практик являются «коммуникативное взаимодействие» между клиентом и социальным работником, основанное на философии «клиент-центрированной» помощи.

Консультативные практики включают в себя множество отдельных форм деятельности, среди которых можно выделить такие, как очное консультирование по юридическим, медицинским, психологическим, социальным проблемам молодежи; дистанционное консультирование; индивидуальное или групповое консультирование и др. Рассмотрим некоторые формы консультативной практики более подробно.

Как уже было отмечено, консультирование в социальной работе с молодежью может быть юридическим, медицинским, психологическим, социально-психологическим, социально-педагогическим в зависимости от ситуации, в которой необходимо принять решения [12, 62].

Социальное консультирование – это технология оказания социальной помощи путем целенаправленного информационного воздействия на молодежь по поводу их социализации, восстановления и оптимизации социальных функций, ориентиров, выработки социальных норм общения [11, 76].

В социальном консультировании молодежь сталкивается с широким диапазоном проблем: трудности на работе (неудовлетворенность работой, конфликты с коллегами и руководителями, возможность увольнения), неустроенность личной жизни и неурядицы в семье, проблемы в общении с государственными структурами, активно изменяющимся законодательством в социальной сфере, проблемы и решений, трудности в завязывании и поддержании межличностных отношений и т. п. [17, 6].

Молодежное консультирование является новой областью социальной практики, которая не имеет строго очерченных границ, в ее поле зрения попадает самые разнообразные проблемы. Некоторая неопределенность предмета социального консультирования отражается в разнообразии определений.

Так, опираясь на существующую практику, можно дать следующее определение: консультирование – это совокупность процедур, направленных на помощь человеку в разрешении проблем и принятии решений относительно социальной жизни, ее компонентов: профессиональной карьеры, брака и семьи, развития личности в разных возрастах и ее проблемы (девиации детского и подросткового возраста, девиантное поведение и стратегии жизни у взрослых и пожилых людей и т.д.), развитие и преодоление проблем личности и межличностных отношений [20, 130].

Можно предложить несколько более широкое определение консультирования: «Консультирование – это профессиональное отношение квалифицированного консультанта к молодежи, которое обычно представляется как «личность-личность», хотя иногда в нем активно участвует социум как в виде общества в целом, так и в виде других людей.

Социальное консультирование молодежи, по мнению Д.В. Босова, имеет свою специфику, то есть ряд отличительных признаков, от других видов консультирования: психологического, медицинского и юридического и др.:

1. Социальное консультирование молодежи носит комплексный характер, т.к. включает в себя не только социальное информирование молодежи, но в свою очередь и компоненты правового, психологического и педагогического консультирования.

2. Как правило, за консультативной помощью в социальные службы обращаются молодые семьи с низким социальным статусом, имеющие совокупность нерешенных проблем.

3. Эксперту необходимо обладать немалым запасом знаний в правовой сфере, например, о мерах социальной поддержки, которые оказываются молодой семье в настоящее время, а также информацией обо всех службах, учреждениях, ведомствах социума для того, чтобы знать, на какие из них можно ориентироваться и привлекать для решения проблем молодежи.

4. Пришедшая на прием молодежь, в подавляющем своем большинстве, настроена, чтобы консультант сделал возможным быстрое разрешение их проблемной ситуации, дал рекомендации, но главное – подтвердил их собственное восприятие ситуации.

5. Специалист по социальной работе с молодежью должен возлагать надежды в первую очередь на то, чтобы раскрыть внутренние ресурсы молодежи, побудить на активное и самостоятельное решение собственных проблем.

6. Эксперт – консультант также выполняет функцию парламентаря. Посредническая деятельность осуществляется тогда, когда специалист не может предложить путей, способов для разрешения проблем молодежи самостоятельно или в своем учреждении (организации). Если в конечном итоге, выяснилось, что, к примеру, молодая семья находится в социально опасном положении, консультант обязан передать ее для дальнейшей, более основательной работы другим специалистам соответствующего учреждения или организации сферы социального обслуживания населения [20, 130].

Цель консультирования молодежи – помочь молодым людям понять происходящее в их жизненном пространстве и осмысленно достичь поставленной цели на основе осознанного выбора при разрешении социальных проблем и их проекций личностного и межличностного характера [13, 141].

Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок предоставления консультаций молодежи являются: закон Белгородской области № 223 «О поддержке молодежи в Белгородской области» [3], в котором представлено понятие молодежи; распоряжение администрации Борисовского района Белгородской области № 1114-р «О создании молодежного консультационного центра» [6], в котором подробно описан механизм и порядок предоставления социальной услуги молодежи; постановление администрации Борисовского района Белгородской области № 2 от 28.01.2013 г. «Об утверждении долгосрочной целевой программы «Молодежь Борисовского района» на 2013 - 2017 годы» [7], где закреплены направления молодежной политики Борисовского района.

Анализ законодательства и научной литературы позволяет выделить следующие этапы социального консультирования молодежи:

– начальный этап. Устанавливается расписание и количество консультаций молодежи. Эксперт по возможности собирает информацию о будущих клиентах, на основе которой составляет промежуточный план работы,

намечает наиболее действенные методы воздействия и определяет стиль общения с молодежью.

– Основной этап. Консультирование молодежи представляет собой постоянный процесс, который деликатно контролируется консультантом. Во время консультации специалисту допускается вести записи в блокноте, если это не мешает основной работе и не возражает клиент [9, 121].

– Завершающий этап. Наступает после завершения совместной работы с клиентом. Специалист оценивает качество социальной услуги (консультации): 1) достижение поставленной задачи; 2) соблюдение технологии проведения консультации (методическую грамотность); 3) соблюдение этических принципов взаимодействия с клиентом; 4) полнота и своевременность оказанной услуги; 5) удовлетворенность клиента оказанной услугой; 6) позитивное изменение психо-эмоционального состояния клиента [11, 76].

Оценка эффективности – процесс достаточно неоднородный и чаще всего отодвинут по времени, поскольку эффективность будет складываться из положительных изменений, сдвигов в жизни молодого человека. Это зависит не только от эксперта, но и от всех специалистов, которые работали с молодежью [19, 48].

Результат консультирования оценивается по двум параметрам: эффективность и продуктивность. Эффективность связана с достижением максимально выраженного результата (изменения) за минимальное количество времени и с использованием минимального количества иных затрат.

Продуктивность связана с достижением действительно конструктивных для молодежи, социума в целом изменений: разрешением кризисной жизненной ситуации, позволяющем молодому человеку и обществу функционировать на более высоком, чем до возникновения кризиса и в течение кризиса, уровне [10, 116].

Успешность социального консультирования молодежи определяется множеством факторов. Одним из таких факторов являются профессионально значимые качества и умения специалиста по социальной работе с молодежью, которые и определяют эффективность консультирования. Прежде всего, специалист по социальной работе с молодежью должен обладать определенными морально-этическими качествами [22, 33].

Таким образом, технология консультирования молодежи располагает большими возможностями позитивного воздействия на молодых людей, нуждающихся в социальной поддержке и испытывающих трудности в социальном общении. Консультирование позволяет путем предоставления необходимой информации, указания на альтернативные формы помощи содействовать молодежи в реализации их законных прав и интересов.

Консультативные практики являются технологиями социальной поддержки молодежи, которые направлены на помощь им в полноценном функционировании в обществе, а так же на удовлетворение их потребности в оптимальных условиях для решения собственных социальных проблем и раскрытия потенциала.

Таким образом, молодежь – особая социально-демографическая группа, обладающая рядом особенностей, которые отличают ее от других возрастных групп. К ним можно отнести возрастные границы молодежного возраста, специфику социального статуса, ролевые функции и особенности поведения, характеристики социально-демографической группы, социально-психологические характеристики, процесс социализации в конкретный исторический период, самоидентификацию и самоопределение молодежи как социальной группы.

Консультативные практики – это совокупность консультационных процедур, направленных на помощь молодому человеку в разрешении социальных проблем. Основные виды консультационных практик: очное консультирование по юридическим, медицинским, психологическим,

социальным проблемам молодежи; дистанционное консультирование; индивидуальное или групповое консультирование и др.

1.2. Деятельность молодежного консультационного центра в решении социальных проблем молодежи

Несмотря на процессы социально-экономической стабилизации в России, положение молодежи остается неустойчивым. Социальное неблагополучие отражается на состоянии здоровья этой социальной группы населения, у молодых людей наблюдается рост числа различных заболеваний, высок процент молодых людей, не имеющих работу, либо трудоустроенных не по той специальности, которую приобрели в процессе обучения, либо вовсе не имеющих профессии. Выделяют следующие актуальные проблемы современной молодежи: аморальность в поведении, алкоголизм, наркомания, табакокурение, преступность, самоубийства. подмена жизненных ценностей, непонимание поколений, перерастающее зачастую в конфликт [43, 14].

В целом социальное положение молодежи в России отражает общее состояние общества. Это особенно важно, поскольку молодежь составляет около 30% населения планеты, и в будущем она должна занять различные позиции в основных сферах жизни общества. Поэтому сейчас одной из задач государства является оказание поддержки молодежи.

Поддержка должна строиться на стимулировании активности молодых людей, создании условий для самостоятельного решения стоящих перед ними проблем. Принятые направления и программы молодежной работы для обеспечения ее результативности должны носить системный, долгосрочный и стабильный характер.

От наличия действенных механизмов реализации молодежной политики в Российской Федерации на всех уровнях власти, в том числе региональном и

муниципальном, во многом будет зависеть дальнейшая модернизация российской государственности.

К основному инновационному механизму реализации государственной молодежной политики Российской Федерации на современном этапе, на наш взгляд, следует отнести молодежные консультационные центры. Следует отметить, что практика создания подобных центров для эффективной реализации государственной молодежной политики практически отсутствует [50, 119].

Однако на территории СНГ подобные учреждения по работе с молодежью созданы, активно функционируют и уже успели доказать свою эффективность. В качестве яркого примера следует привести деятельность молодежных ресурсных центров в Республике Казахстан. Молодежные ресурсные центры представляют собой многопрофильные сервисные некоммерческие организации, учреждаемые местными исполнительными органами с целью оказания услуг и предоставления ресурсов для молодежи и молодежных организаций [41, 80]. Основной целью деятельности данных учреждений является оказание содействия самореализации молодежи и развитию молодежных организаций. В качестве основных задач деятельности молодежных ресурсных центров выступают:

- развитие гражданских инициатив, духовно-нравственного, интеллектуального, творческого и физического потенциала молодежи, укрепление их гражданственности и патриотизма;
- содействие в повышении эффективности работы молодежных организаций на местах;
- диагностика и мониторинг проблем молодежи и молодежных организаций в регионах [41, 81].

МКЦ осуществляют информационно-методическое, консультационное сопровождение и поддержку инициатив молодежи, мониторинг и анализ ситуации в молодежной среде. Большая часть услуг МКЦ финансируется за

счет бюджетных средств и предоставляется бесплатно. Учитывая сказанное и анализируя положительный опыт деятельности молодежных ресурсных центров в Республике Казахстан, представляется, что МКЦ в России должны быть организованы во всех районных центрах каждого из субъектов Российской Федерации.

Чтобы деятельность МКЦ была действительно эффективной в качестве нового механизма реализации государственной молодежной политики, подобные учреждения должны быть созданы в качестве юридического лица с определенными пределами правоспособности (приобретать и осуществлять от своего имени имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, выступать истцом и ответчиком в суде, владеть обособленным имуществом, находящимся в оперативном управлении и т.д.).

В качестве учредителей МКЦ, на наш взгляд, должны выступать региональные органы исполнительной власти, которые ответственны за реализацию молодежной политики на территории соответствующего субъекта Российской Федерации.

Осуществлять свою деятельность подобные центры должны на основании Устава, принятого и утвержденного соответствующим органом управления. В качестве основной цели деятельности МКЦ на территории России должно выступать непосредственное содействие органам государственного управления в сфере молодежной политики в реализации приоритетных направлений государственной молодежной политики на территории соответствующего субъекта Российской Федерации.

МКЦ, претендуя на роль эффективного механизма реализации государственной молодежной политики, на наш взгляд, должны осуществлять свою деятельность по следующим направлениям:

- вовлечение молодежи в добровольческую практику;
- развитие у молодежи гражданственности и патриотизма;
- формирование здорового образа жизни молодежи;

- развитие созидательной культурно-досуговой активности молодежи;
- социализация молодых людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;
- содействие экономической занятости, развитие молодежного предпринимательства и деловой активности молодежи;
- развитие координационной системы работы с молодежью [8].

Неотъемлемой частью деятельности центра реализации молодежных инициатив должен выступать творческий подход к молодежи. В работе МКЦ должен найти свое практическое применение, как индивидуальный подход, так и коллективный. Первый должен выражаться в проектной деятельности, в личностном росте молодого человека, в реализации своего потенциала, как творческого, так и научного. Коллективная работа выражается в содействии во взаимодействии молодежи друг с другом, в прививании правильных ценностей, общей культуры, патриотизма, помощи в реализации новых идей и интересов.

Таким образом, считаем, что инновационный механизм реализации молодежной политики в России, представленный в виде МКЦ в субъектах Российской Федерации, наряду с уже действующими механизмами способен стать важным инструментом по повышению эффективности реализации молодежной политики посредством разрешения существующих в данной сфере проблемных аспектов.

Однако следует отметить положительный опыт создания МКЦ в Белгородской области. Принцип системности работы МКЦ в Белгородской области позволяет учитывать и грамотно управлять всей совокупностью факторов, оказывающих влияние на эффективность работы с молодежью [14, 68].

Так, например, в Белгородской области уже существующие и распространенные формы работы с молодежью, такие как массовые мероприятия, молодежные проекты, дополняются системной адресной работой – созданием и организацией деятельности клубов, кружков, сопровождением и

поддержкой молодежных общественных объединений, органов молодежного самоуправления при развитой сети МКЦ. На сегодняшний день в Белгородской области открыто 15 МКЦ.

В своей деятельности МКЦ должен соответствовать запросам трех заказчиков: государства (идеолога), муниципальной власти (учредителя), молодежи (целевой аудитории). Для этого МКЦ осуществляют определенные виды деятельности, нормативно закрепленные в региональном законодательстве [60].

Так, например, согласно Распоряжению администрации Борисовского района № 1114-р «О создании молодежного консультационного центра», основными видами деятельности МКЦ являются:

- патриотическое воспитание молодежи;
- организация летнего отдыха и сезонной занятости молодежи;
- поддержка молодежных инициатив, содействие проектной деятельности молодежи;
- поддержка молодежи в сфере профессиональной ориентации;
- поддержка одаренной и талантливой молодежи;
- информационная, организационная поддержка молодежных общественных объединений;
- профилактика негативных проявлений в молодежной среде;
- методическая помощь специалистам, общественным организациям, муниципальным учреждениям, осуществляющим в том числе работу с молодежью [6].

В работе МКЦ задействованы такие работники, как: специалист отдела по делам молодежи, психолог, юрист, специалист Центра занятости населения, специалист управления социальной защиты населения, специалист по жилищным вопросам.

Основными направлениями работы молодежных консультационных центров являются:

- психодиагностика;
- групповая тренинговая работа;
- профилактическая и просветительская работа;
- проектная деятельность;
- дистанционное консультирование на «Телефоне Доверия»;
- выявление раннего семейного и детского неблагополучия и своевременной помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- укрепление семьи, профилактики стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защиты их прав;
- профилактика детского неблагополучия и жестокого обращения с детьми;
- помощь родителям в воспитании детей без применения насилия;
- индивидуальное очное консультирование;
- юридическое консультирование;
- помощь в открытии и организации деятельности филиалов МКЦ в муниципальных районах области [8].

Рассмотрим основные направления деятельности МКЦ на примере Белгородской области.

Так, индивидуальную очную консультацию за 2015-2016 гг. в Белгородской области получили более 205 человек. Основная группа клиентов – молодежь в возрасте от 20 до 35 лет. Основная проблематика обращений: поиск работы и адаптация к новому трудовому коллективу, одиночество, семейные проблемы, развод, обращения родителей по поводу воспитания ребенка и его проблем в детском саду/школе [8].

Дистанционное консультирование по «Молодежному Телефону Доверия» и детскому телефону доверия обеспечивают квалифицированные психологи.

За 2015-2016 гг. на Телефон Доверия Белгородской области поступило 4125 звонков, из них: 2765 – от детей и подростков, 1360 – от взрослых [60].

Основная группа обратившихся – дети и молодые люди в возрасте от 6 до 14 лет и от 15 до 35 лет, по социальному положению – учащиеся, студенты и служащие, по образованию – учащиеся, молодые люди с незаконченным высшим, высшим и среднеспециальным образованием. Наблюдается высокий процент обращений от детей и подростков по вопросам взаимоотношений со сверстниками и родителями.

За 2016 год на базе МКЦ ОГБУ «ЦМИ» прошло диагностику 124 человека. Преимущественно диагностировались личностная и эмоциональная сферы жизни клиентов. Как правило, используются стандартизированные бланковые методики, а также проективные методы изучения [8].

Одним из видов данного направления деятельности МКЦ является профориентационная диагностика [58, 98].

С целью обеспечения наиболее полной информацией о возможностях получения образования в Белгородской области специалисты центра регулярно проводят Ярмарки студенческих и ученических мест для учащихся выпускных классов общеобразовательных школ Белгородской области.

В 2016 году было проведено 9 ярмарок студенческих и ученических мест в Борисовском, Новооскольском, Ракитянском, Шебекинском, Корочанском, Грайворонском, Яковлевском и Краснояружском районах. В них приняли участие 3475 школьников, учащихся и студентов, из них более 1500 школьников прошли профориентационное тестирование с последующей консультацией [60].

Данный вид диагностики реализуется с помощью компьютерного и бланкового тестирования, которое позволит определить для учащегося подходящий ему тип профессии с построением дальнейшего образовательного маршрута.

Проведение подобных мероприятий дает возможность расширить спектр предлагаемых профориентационных услуг для молодежи и подростков, выявляет интересы школьников и студентов, заставляет их задуматься о

возможностях выбора дальнейшего образования и жизненного пути в целом [54, 27].

Профилактическая и просветительская работа. Данное направление деятельности МКЦ реализуется в рамках различных молодежных мероприятий и акций [53, 27].

Отметим, что просветительский и профилактический компоненты работы присутствует практически в каждом мероприятии, проводимом сотрудниками МКЦ. Они освещают основные направления работы МКЦ, тем самым, во-первых, расширяя аудиторию потребителей консультационных услуг, во-вторых, проводя первичную профилактику деструктивных форм поведения. Молодые люди узнают к кому можно обратиться в случае возникновения трудных жизненных ситуаций.

Юридическое консультирование. За 2015-2016 гг. за юридической помощью в Белгородской области обратилось 560 человека. Из них 531 получили помощь в устной форме, 14 – в письменной форме и для 11 обратившихся были составлены документы правового характера [60].

Реализация и поддержка деятельности муниципальных молодежных центров по каждому из этих направлений и составляет систему работы с молодежью на муниципальном уровне.

Законом Белгородской области № 223 «О поддержке молодежи в Белгородской области» от 26.09.2013 г. предусмотрена субсидиарная поддержка деятельности муниципальных молодежных центров [3].

Поддержка проектной деятельности МКЦ, вовлечение молодежи в социальное проектирование осуществляется через организованную на базе молодежных центров проектно-методическую деятельность. Основные формы деятельности методического центра:

- проведение научных исследований и мониторингов в сфере молодежной политики;

- реализация консультационного и экспертного сопровождения работы краевых и муниципальных органов и учреждений молодежной политики по вопросам разработки проектов и проектных заявок;
- разработка и издание методических рекомендаций, пособий и иных материалов в сфере молодежной политики;
- организация и проведение конференций и форумов в сфере молодежной политики [33, 89].

Поддержка молодежи в сфере профессиональной ориентации помимо консультирования специалистами муниципальных молодежных центров осуществляется и посредством организации работы добровольческих объединений в муниципальных образованиях.

Подводя итоги, можно сказать, что основной целью работы МКЦ является оказание консультационных практик. Основными формами консультационных практик являются: информационная, психологическая и юридическая помощь различным группам молодых людей.

Консультативная практика является широко распространенной технологией оказания консультативной помощи молодежи.

Основными направлениями деятельности МКЦ Белгородской области стали: психодиагностика, групповая тренинговая работа, профилактическая и просветительская работа, проектная деятельность, дистанционное консультирование на «Телефоне Доверия», индивидуальное очное консультирование, юридическое консультирование, помощь в открытии и организации деятельности филиалов МКЦ в муниципальных районах Белгородской области.

2. МОЛОДЕЖНЫЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР В СТРУКТУРЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ (НА ПРИМЕРЕ БОРИСОВСКОГО РАЙОНА)

2.1. Оценка деятельности молодежного консультационного центра в социальной работе с молодежью в Борисовском районе

В целях комплексного изучения деятельности МКЦ в Борисовском районе было проведено два блока исследования:

I блок – экспертный опрос по социальным проблемам современной молодежи Борисовского района;

II блок – социологический анализ консультативной практики работы МКЦ (анкетирование молодежи). Эмпирическое исследование состояло из нескольких *этапов*.

Первый этап – 2016 г.: подготовительные работы (знакомство с литературой, разработки программы исследования).

Второй этап – 2016-2017 гг.: проведение экспертного опроса и анкетирование молодежи. В экспертном опросе участвовало 15 человек: специалисты по социальной работе с молодежью, специалисты управления социальной защиты населения, специалисты центра молодежных инициатив, специалисты Центра занятости населения, психолог. В анкетировании участвовала молодежь в возрасте 18-35 лет в количестве 50 человек.

Третий этап – 2017 г.: обработка результатов анкетирования и экспертного опроса. Для сверки результатов собственного исследования использовались данные из литературных источников, предметом которых были социальные проблемы молодежи: статей, обзоров, опросников и т.п.

I. Экспертный опрос по социальным проблемам современной молодежи Борисовского района

В качестве *объекта исследования* выступила молодежь Борисовского района в возрасте 18-35 лет.

Предметом исследования являются социальные проблемы современной молодежи и особенности управления ими.

Исследование относится к разряду теоретико-прикладных исследований, так как его цель – интерпретация и объяснение феномена «социальные проблемы молодежи», более глубокое и всестороннее, чем ранее было сделано другими исследователями. Поэтому нами ставилось две *цели*:

- 1) определить сущность и структуру социальной проблемы молодежи;
- 2) определить возможности и особенности управления социальной проблемой.

На основе всего вышесказанного нами были сформулирован ряд основных рабочих *гипотез*:

- социальные проблемы молодежи обусловлены их возрастом и социальным положением молодых людей;
- осуществление социальной работы с молодежью будет успешнее с привлечением МКЦ;
- МКЦ являются важным инструментом по управлению и разрешению социальных проблем.

Результаты исследования. Одним из первых вопросов, который задавался экспертам, был следующий: «Как Вы понимаете сущность социальной проблемы молодежи?» (вопрос входит в блок «Определение понятия»). Большинство экспертов затруднилось дать определение в классическом понимании, а определили сущность социальной проблемы через перечисление от одного до 3-4 признаков. Например, социальная проблема молодежи – это «ситуация, которая влияет на деятельность молодежи», «противоречие у молодежи», «положение малоимущей молодежи», «проблема молодежи с законом» и т.п. В основном назывались признаки, связанные с описанием общей категорией понятия «проблема». Три эксперта затруднились ответить на данный вопрос.

В ходе ответа на вопрос «Можете ли Вы дать определение «социальная проблема молодежи»?» был получен еще один интересный результат. Услышав данный вопрос, большинство экспертов сначала формулировали ответы, ориентируясь больше на собственные ощущения и восприятия, а не на логику. В ходе обработки результатов опроса стало понятно, что отвечая на данный вопрос, подавляющее большинство экспертов перечисляли признаки молодежи как социальной группы.

В ходе ответа, приводя примеры и углубляясь в рассуждения, эксперты приходили к прямо противоположным выводам. Например, эксперт, который в начале интервью утверждал, что социальная проблема молодежи – это форма негативного поведения молодежи, далее сказал, что «все проблемы начинаются от того что сегодняшняя молодежь предоставлена сама себе каждый делает то, что хочет».

Другой эксперт вначале говорил, что «социальная проблема молодежи – это единство социальной адаптации молодежи и индивидуализации», но в конце сделал следующий вывод: «что в настоящее время происходит слабая реализация государственной молодежной политики в Российской Федерации».

По нашему мнению, эти факты подтверждают наличие и практическую значимость такого феномена как социальная проблема молодежи, так как нельзя уверенно оценивать значение несуществующих понятий.

В ходе ответа на прямой вопрос: «Какие виды социальных проблем Вы знаете?» эксперты с повышенным интересом отвечали, так как эта тема стала очень актуальна, и это говорит о том, что многие задаются этим вопросом.

Многие из экспертов считают, что все проблемы начинаются от того что сегодняшняя молодежь предоставлена сама себе, каждый делает то, что хочет. Проблема образования стоит каменной стеной перед молодыми, проблема с трудоустройством, – отсюда и вытекают более ужасающие проблемы: наркомания, токсикомания, алкоголизм, рост преступности, безнадзорность и беспризорность. По мнению экспертов, больше всего молодежь боится сегодня

остаться без материальных средств существования, опасается разгула преступности, боится остаться без друзей, потерять работу и диктатуры власти, которая может привести к ограничению свободы её действий.

Результаты обработки ответов позволили выделить следующие группы социальных проблем молодежи:

- в сфере труда: возникают в связи со своей профессиональной ориентацией, поиском своего места в профессиональной структуре, повышение квалификации, трудоустройством, занятостью и угрозы безработицы, возможностями сочетания трудовой деятельности и учебы;

- в сфере образования: определяются качеством и отношением молодых людей к учебе, востребованностью образованных и квалифицированных кадров общественным производством;

- в сфере семейно-брачных отношений: репродуктивное поведение молодежи (обострение демографического кризиса), девиантное поведение молодежи, внутриспоколенные и межпоколенные связи;

- в сфере общественной жизни: аполитичность молодежи, маргинализация, (потеря нравственных ориентиров, размывание традиционных норм и ценностей; алкоголизм и наркомания) (см. рис.1).

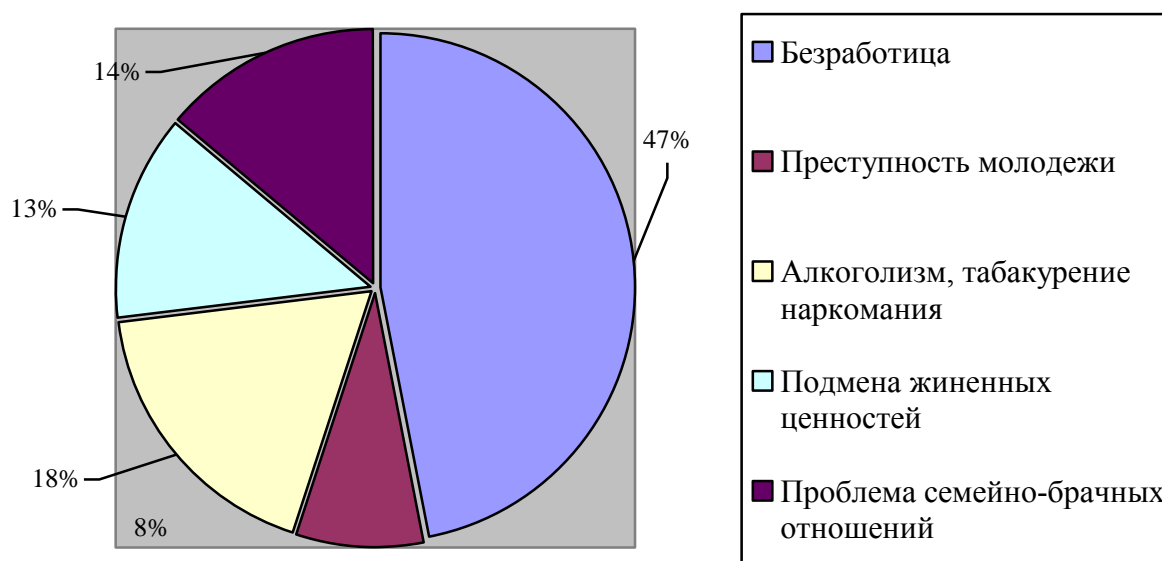


Рисунок 1. Виды социальных проблем молодежи по мнению экспертов

Эксперты особо отметили такие социальные проблемы как безработица – 47%; алкоголизм, табакокурение и наркомания – 18%; преступность – 14%, подмена жизненных позиций – 13%.

На вопрос «Сталкивались ли Вы с социальными проблемами?» все эксперты уверенно говорили, что сталкивались с социальными проблемами – 72%.

Следующий вопрос был: «С какими проблемами, на Ваш взгляд, сталкивается современный молодой человек?» Мнения экспертов по данной проблеме разделились. Большинство из них предполагает, что основной социальной проблемой является безработица (так ответили 53% молодежи в возрасте 25-35 лет); нехватка финансовых ресурсов (так ответили 23% молодежи) и жилищный вопрос (так ответили 18%) и другое (6%). При этом у каждого эксперта есть свой опыт и взгляд на классификацию, поэтому список социальных проблем у каждого человека различается, что подтверждается сравнением с другими молодыми людьми.

В ходе интервью было определено, что большая часть экспертов не удовлетворена своими жилищными условиями (52%); социальным положением и работой – 57%.

На вопрос «Помогает ли государство в решении социальных проблем?». Большинство экспертов уверенно говорили, что помогает, однако 43% – «сомневается в такой помощи» и «надеются только на свои собственные силы».

В ходе ответа на вопрос «Какие Вы знаете нормативные акты или программы по решению социальных проблем молодежи?» был получен еще один интересный результат. В ходе интервью почти все эксперты уверенно отвечали, что знают данные акты и программы, но лишь только 10 человек смогли назвать эти законы и программы. Среди них были отмечены: Закон Белгородской области № 223 «О поддержке молодежи в Белгородской области»; Конституция Российской Федерации; Постановление Правительства РФ «О федеральной целевой программе «Жилище» на 2015-2020 годы».

На вопрос «Есть ли организация, способная помочь в разрешении социальных проблем молодежи?» эксперты уверенно выделили государственные учреждения: администрацию, отдел социальной защиты и МКЦ.

На следующие вопросы касательно отношения молодежи к МКЦ можно отметить как «положительное» (см. рис.2-4).

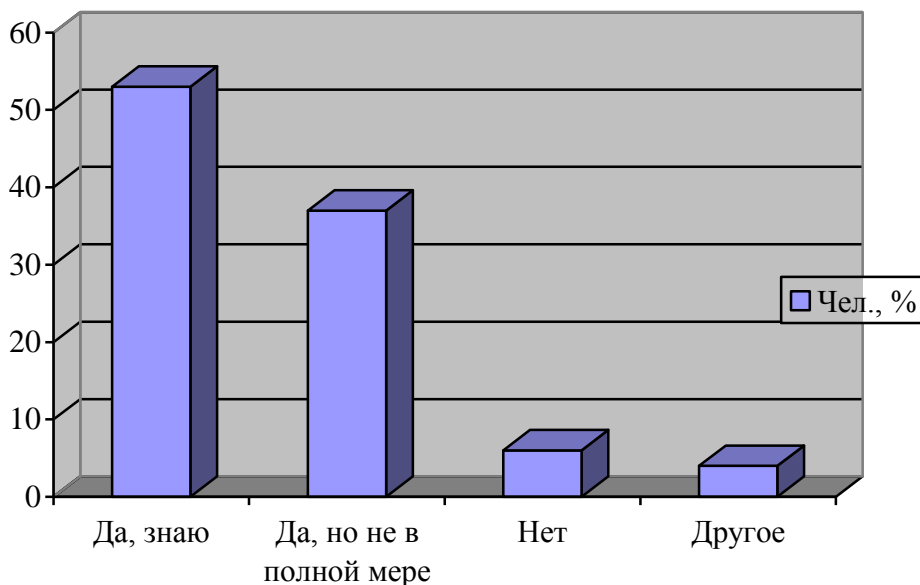


Рисунок 2. «Знаете ли Вы о существовании МКЦ и его услугах?»

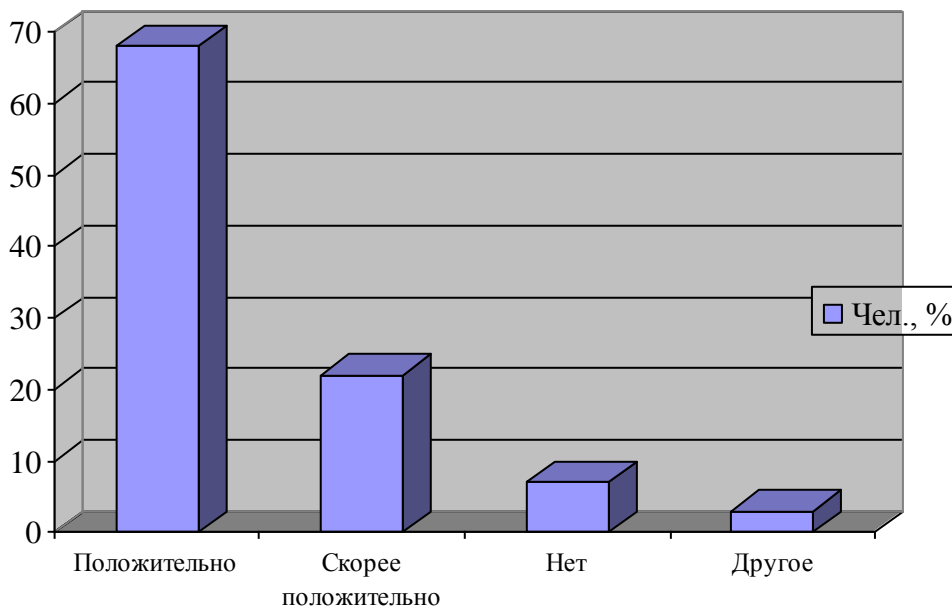


Рисунок 3. «Как Вы относитесь к работе МКЦ?»

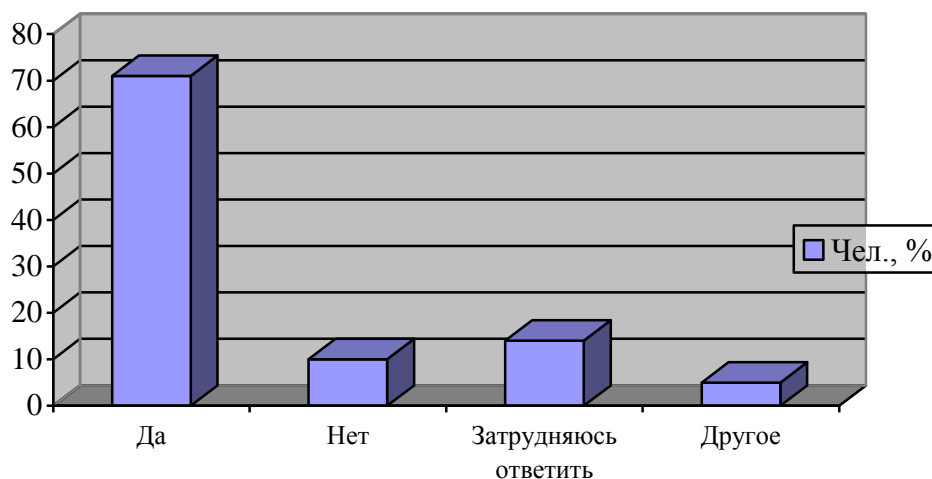


Рисунок 4. «Как Вы считаете, помогает ли МКЦ в разрешении социальных проблем молодежи?»

Вторичный анализ литературы показывает, что основной целью работы МКЦ Борисовского района является оказание информационных, психологических и юридических услуг различным группам молодых людей.

Получателями услуги являются молодые люди (школьники, студенты, работающая молодежь) в возрасте от 18 до 35 лет.

Результатом предоставления услуги является оказание консультативной помощи молодому человеку в решении правовых вопросов, вопросов психологического здоровья, формирования адекватных форм поведения в различных жизненных ситуациях, реализация творческого потенциала молодого человека.

II. Социологический анализ консультативной практики работы МКЦ

Анализ деятельности МКЦ Борисовского района проводилось по аналогичной методике исследования.

Задачами исследования стали: 1) исследование и мониторинг показателей качества и типов услуг МКЦ Борисовского района; 2) анализ и прогнозирование их возможных неблагоприятных изменений.

Цель анализа деятельности – выявление связи между показателями качества социальной услуги и стратегиями потребления социальных услуг, предоставляемых МКЦ.

При составлении списка показателей качества услуг мы ориентировались, прежде всего, на отслеживание инструментальных параметров качества услуг, которые формируют качество услуг, тем не менее, базовые терминальные параметры также представлены в инструментарии исследования. Список показателей качества предоставления услуг включает в себя:

- *информационность* (общая осведомленность получателей услуг о способах, условиях, порядке предоставления услуги);
- *стандартизация* (соблюдение стандартов предоставления услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления);
- *профессиональность* (удовлетворенность получателей услуг качеством предоставления услуги по исследуемым параметрам, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой услуги);
- *эстетичность* (удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги (в целом));
- *материальность* (финансовые затраты заявителя, произведенные им при получении конечного результата услуги);
- *полнота* (возможность привлечения заявителями посредников для получения услуги);
- *технологичность* (уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме) [55, 30].

На основе теоретического анализа результатов исследований отечественных специалистов нами была разработана рабочая классификация типов социальных услуг. В качестве критериев выделения потребителей услуг – молодежи был выбран возрастной ценз: «поколение Сети» и «поколение Перестройки»; рационализированная индивидами *цель* получения услуг (см. табл.1).

Таблица 1

Классификация типов социальных услуг

Тип услуги	«Поколение Сети»	«Поколение Перестройки»	Цель получения услуг
Психодиагностика	+/-	+/-	Диагностика личностных и эмоциональных особенностей, коммуникативных и организаторских способностей
Групповая тренинговая работа	+	+/-	Тренинг личностного роста; профилактика эмоционального выгорания; развитие лидерских качеств
Проектная деятельность	+/-	+	Реализация творческого потенциала
Семейное консультирование	-	+	Оказание психологической помощи супругам
Юридическое консультирование	-	+	Получение правовой помощи населению на безвозмездной основе в виде консультаций, устных и письменных разъяснений по юридическим вопросам

«Поколение Сети» - молодые люди в возрасте 18-23 лет, взросление которых происходило в общем информационном пространстве Интернета. Они отлично владеют компьютерными программами, легко общаются со сверстниками на разных языках в виртуальном и реальном режимах, имеют возможность учиться и отдыхать за границей. Их подростковые и юношеские годы в целом совпали с подъемом российской экономики после дефолта 1998 г. Данный факт наложил на них позитивный, отпечаток: они свободны, раскованны, уверены в себе, разбираются в брендах, стильно одеваются, имеют широкие интересы, творческие хобби. Нередко одновременно учатся и работают, чтобы параллельно с образованием получить профессиональный опыт. Их ценности: уверенность в себе; свобода; легкость в общении; динамизм; позитивность; патриотизм; творчество; техническая грамотность; фрилансинг; свободный дресс-код. [43, 79].

Молодые сотрудники, являющиеся представителями поколения Сети, характеризуются высокой обучаемостью, стремлением получить опыт работы в

конкретной компании, нередко выбирают крупное предприятие, известное на рынке. Они амбициозны, энергичны, активны и, что называется, «легки на подъем». Не обремененные семейными узами, они легко выезжают в командировки, участвуют в общих корпоративных мероприятиях. При этом стремятся осваивать профессию, подчиняются корпоративным стандартам. При приеме на работу их называют «белыми листами», подразумевая тот факт, что таких сотрудников нужно доучивать на рабочем месте. Для бизнеса эти молодые люди интересны тем, что им можно платить сравнительно невысокую заработную плату, однако их надо обучать, что в кризисных условиях не приветствуется менеджментом компании, т. к. требует дополнительных затрат.

«Поколение Перестройки» - молодые люди 24–35 лет, их подростковые годы прошли в условиях социализма, а юность совпала с глобальными изменениями в общественном устройстве России. Менялась политическая система страны, формировались новые взгляды на отечественную историю, переименовывались города и улицы, возникали новые виды бизнеса, институты, профессии. Многие родители молодых людей в это непростое время были дезориентированы, теряли работу и уверенность в себе. В подавляющем большинстве молодые люди поколения «перестройки» рано начали работать [43, 80].

Все это приводит к тому, что поколения перестройки получаются прекрасные бизнесмены. Их ценности: выживание; надежда на себя; трудоголизм; конкуренция, деловая агрессия; утрата общественных ценностей и выработка собственных ценностных ориентиров, индивидуализм; критика родителей, утрата родственных связей; ориентация на бренды; стремление к профессиональному успеху; материальная мотивация; прагматизм, экономность, рачительность. В российском консалтинге сотрудников данной возрастной группы называют «золотой кадровой группой». Это выносливые, энергичные, ответственные и работающие сотрудники. Они направлены на успех и достижения, обладают высокой ответственностью, самостоятельностью и

умением решать сложные задачи. Часто имеют прекрасное современное образование, готовы непрерывно учиться, понимают, что постоянное получение новой информации — важнейшее условие успешной карьеры. Готовы заниматься самообразованием, вкладывать в себя деньги, активно собственную карьеру.

Параметр *цель* получения услуг отражает рационализированное индивидами видение решения конкретной социальной проблемы.

Вторым направлением исследования является изучение ожиданий молодежи, связанных с предоставлением социальных услуг. Зачастую социальная сфера выступает своего рода «лакмусовой бумагой», которая позволяет вскрыть наиболее актуальные болезненные проблемы общества. Мы предполагаем, изучать, как текущие оценки, так и проективные оценки качества оказания социальных услуг молодежи по следующим параметрам: информационность, стандартизация, эстетичность, профессиональность, материальность, полнота, технологичность.

Эмпирическая интерпретация основных понятий.

Качество социальной услуги — совокупность свойств (услуги), обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности человека или группы в соответствии с ее назначением.

Номенклатура показателей качества услуг – перечень качественных и/или количественных характеристик показателей (свойств) услуг, обеспечивающих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя и возможность оценки уровня качества услуг.

Социальное обслуживание – это деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Социальные услуги – это действия по оказанию отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации, клиенту социальной службы помощи, предусмотренной указанным федеральным законом.

Показатель «информационность» – соответствие объема, вида и формы предоставления информации требованиям потребителя или совместно используемых объектов.

Показатель «стандартизация» – соответствие оказания услуги установленным нормативам.

Показатель «эстетичность» – комплексное свойство качества, оказывающее влияние на чувственное восприятие человеком услуги в целом.

Показатель «профессиональность» – показатели уровня профессиональной подготовки и квалификации персонала (работника).

Показатель «материальность» – показатель, характеризующий эффективность использования материальных ресурсов.

Показатель «полнота» – соответствие оказания услуги в полном объеме.

Показатель «технологичность» - показателем, характеризующими эффективность использования научно-технических, программных и информационных средств.

Гипотеза исследования. Как мы полагаем, решение социальных проблем молодежи напрямую зависит от уровня качества работы МКЦ и эффективности практики социального консультирования.

Исследование и адекватная оценка работы МКЦ по социальному консультированию позволит оценить характер социальных проблем молодежи, а также разработать эффективные технологии совершенствования системы социальной работы МКЦ.

Гипотезы следствия:

– характер социальных проблем обладают интегрирующими характеристиками у всей молодежи Борисовского района;

- оценка работы МКЦ производится потенциальными потребителями социальных услуг путем соотнесения со своими ожиданиями и качеством оказания услуги;
- отношение молодежи Борисовского района к деятельности МКЦ в целом носит положительный характер;
- можно предположить, что уровень удовлетворенности клиентов действиями по решению их социальных проблем зависит от уровня качества социального консультирования МКЦ. Чем выше качество оказания услуги молодежи, тем выше уровень доверия к МКЦ.

В ходе проведения социологического исследования были получены следующие результаты. На вопрос об основных источниках информации о существовании МКЦ в Борисовском районе было выявлено, что 43% респондента узнали о социальном центре «от знакомых», 37% опрошенных ответили «из сайта в интернете», 11% – «из газет», 7% респондентов ответили «из рекламы по телевидению», остальные 2% опрошенных написали свой вариант, так, например, «в администрации Борисовского района» (см. Диаграмма 1).

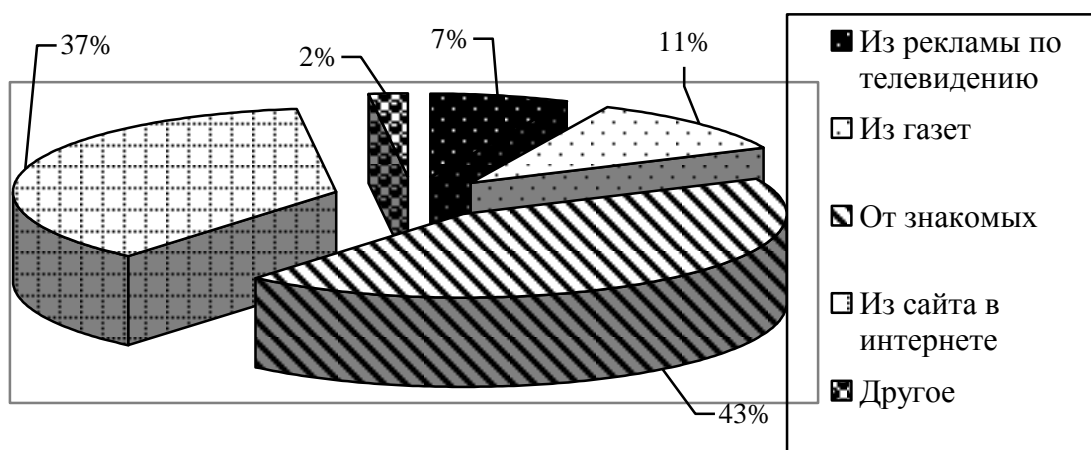


Диаграмма 1. Основные источники информации о существовании молодежного консультационного центра в Борисовском районе

При этом, 54% респондентов считают, что им достаточно информации о деятельности МКЦ и ее услугах, 27% молодежи ответили как «нет, информации очень мало», 19% респондентов считают, что информации мало. В целом, молодежь Борисовского района знают о существовании МКЦ и сфере ее услуг.

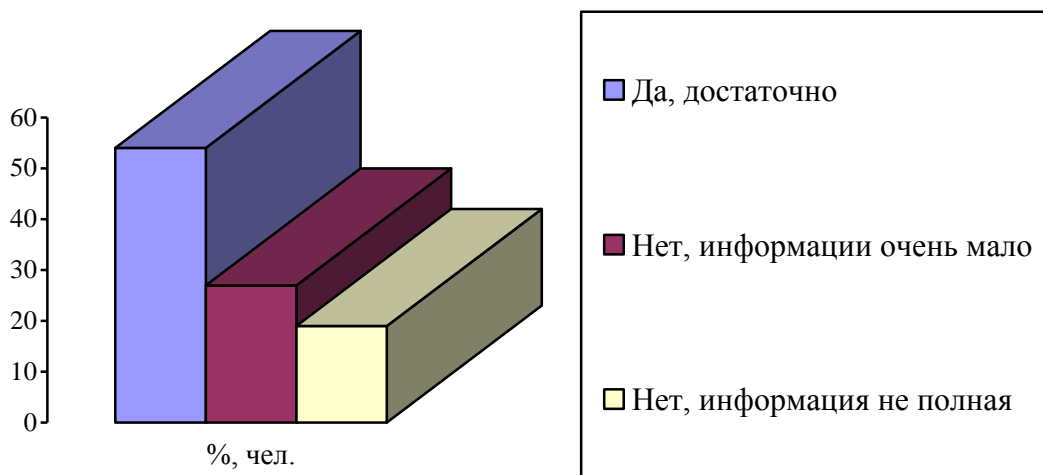


Диаграмма 2. Достаточно ли Вам информации о деятельности МКЦ, об услугах, оказание которых обеспечивает МКЦ?

На следующий вопрос «Удобно ли Вам получать услуги МКЦ», ответы были следующими: 76% молодежи ответили «да», 11% респондентов считают, что «скорее да, чем нет», при чем, 8% ответили «скорее нет, чем да», 5% молодежи высказались отрицательно. Ответы представлены на Диаграмме 3.

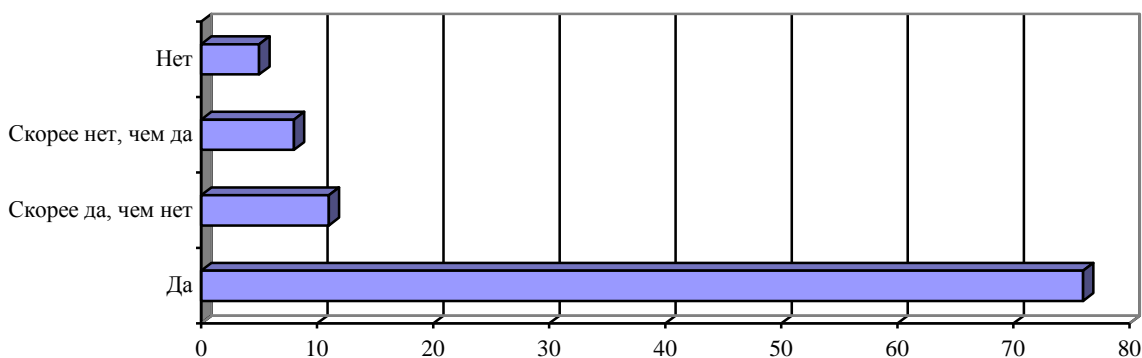


Диаграмма 3. Удобно ли Вам получать услуги в МКЦ?

Рейтинг услуг, получаемых молодежью в МКЦ выглядит следующим образом: наиболее популярной услугой является «юридическое консультирование» – 31% респондентов (более 73% мужчин отметили важность данной услуги); семейное консультирование отметили 27% молодежи (наиболее востребованной услугой стала у женщин – 82%); индивидуальное психологическое консультирование – 19% (данную услугу больше всего предпочли женщины – 65%); помощь в трудоустройстве – 12% респондентов, «другое» отметило 8% респондентов и 3% респондентов затруднилось ответить (см. Диаграмма 4).

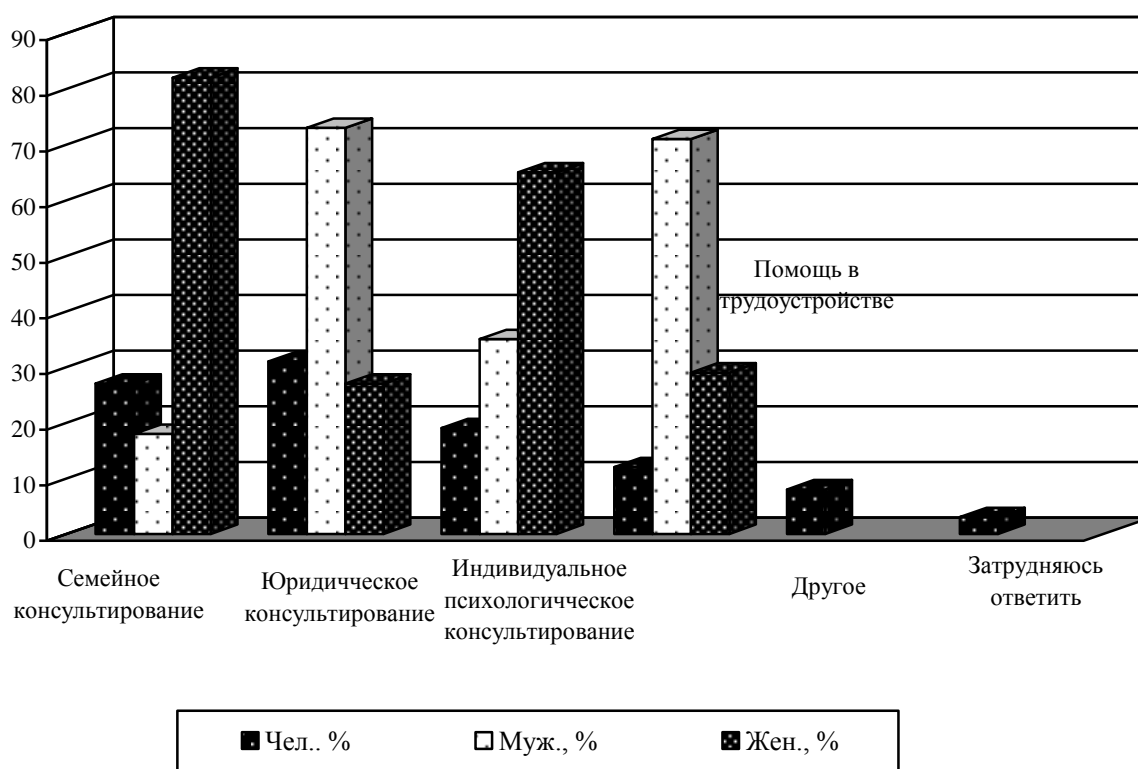


Диаграмма 4. Услуги, получаемые молодежью в МКЦ

Наиболее востребованной формой оказания услуг по юридическому консультированию является очное консультирование (72%); по семейным и психологическим проблемам молодежь предпочитает больше получать услугу дистанционно (см. Диаграмма 5).

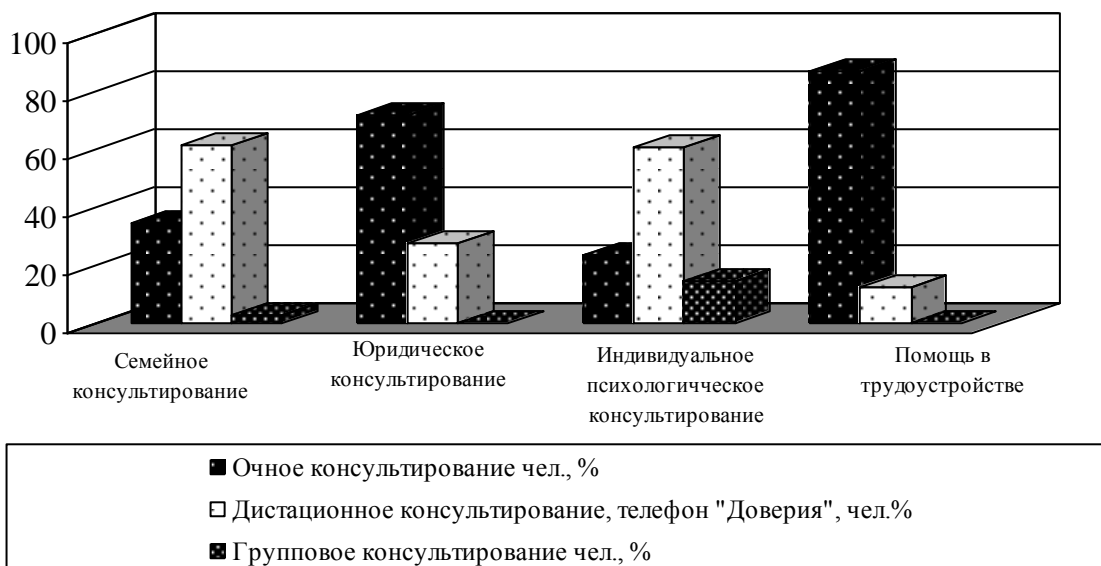


Диаграмма 5. Предпочитаемые формы оказания консультационных услуг молодежью в МКЦ

На следующий вопрос молодым людям предлагалось обозначить проблемные вопросы, за решением которых, они обращались к юристу МКЦ.

Самой востребованной юридической консультацией была по вопросу семейных правоотношений и оформления недвижимости (29% и 26% соответственно) (см. Диаграмма 6).

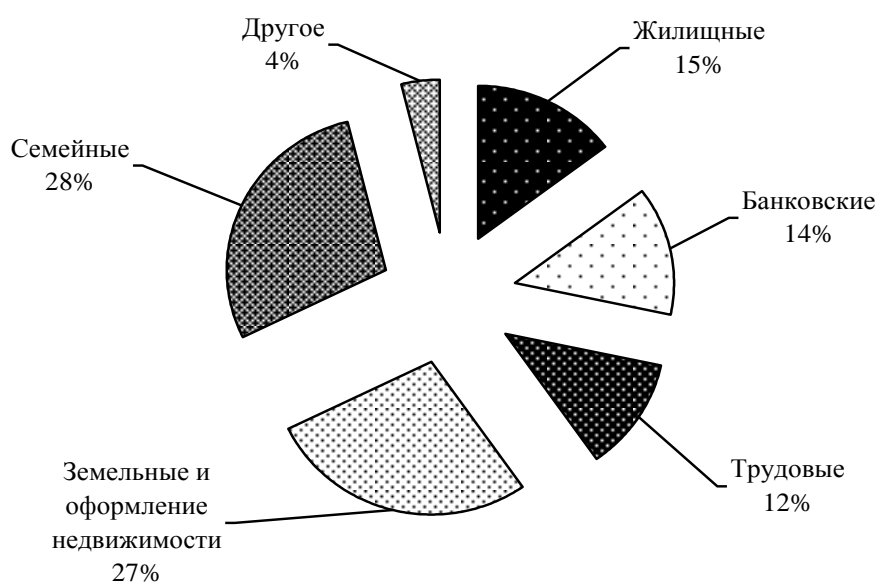


Диаграмма 6. Популярные вопросы молодежи в юридической консультационной практике

Далее молодежь отметила, что семейные консультации они получали по следующим вопросам:

- взаимоотношения между супругами в уже сложившейся семье (57%);
- взаимоотношения клиента с его будущим супругом (4%);
- взаимоотношения родителей и детей (18%);
- взаимоотношения супругов с их собственными родителями и родителями другого супруга (21%).

На следующий вопрос молодым людям предлагалось обозначить проблемные вопросы, за решением которых, они обращались к психологу МКЦ (см. Диаграмма 7).

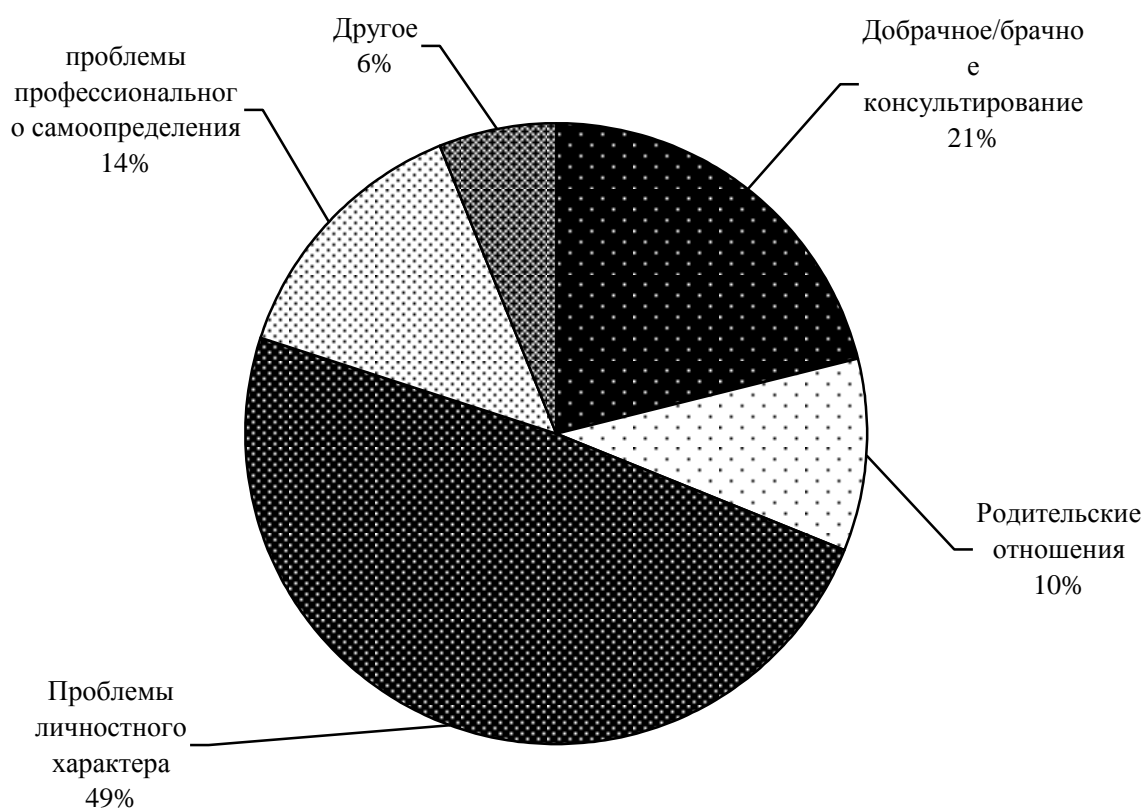


Диаграмма 7. Популярные вопросы молодежи в психологической консультационной практике

Таким образом, мы видим, что самые острые психологические вопросы у молодежи это проблемы личного характера (49%) и добрачное/брачное консультирование.

На следующий вопрос 74% молодежи ответило, что специалист МКЦ помог решить вопрос трудоустройства. Такой помощью стало очное консультирование молодых людей; анализ рынка занятости в Борисовском районе и предложение подходящей вакансии, а также помощь в сборе документов для получения работы (оформление патента; помощь в составлении резюме и др.).

В целом, молодежь Борисовского района довольна оказанными консультациями юриста, психолога, социального работника и считают, что оказанные практики помогли в решении их проблем. Наиболее высокую оценку обслуживания в МКЦ получили: «вежливость персонала» – 75% респондентов, «готовность помочь в целом» – 61%, умения и навыки – 45%. Оценка «плохо» получили – «оперативность» (22% респондентов). Ответы представлены на Диаграмме 8.

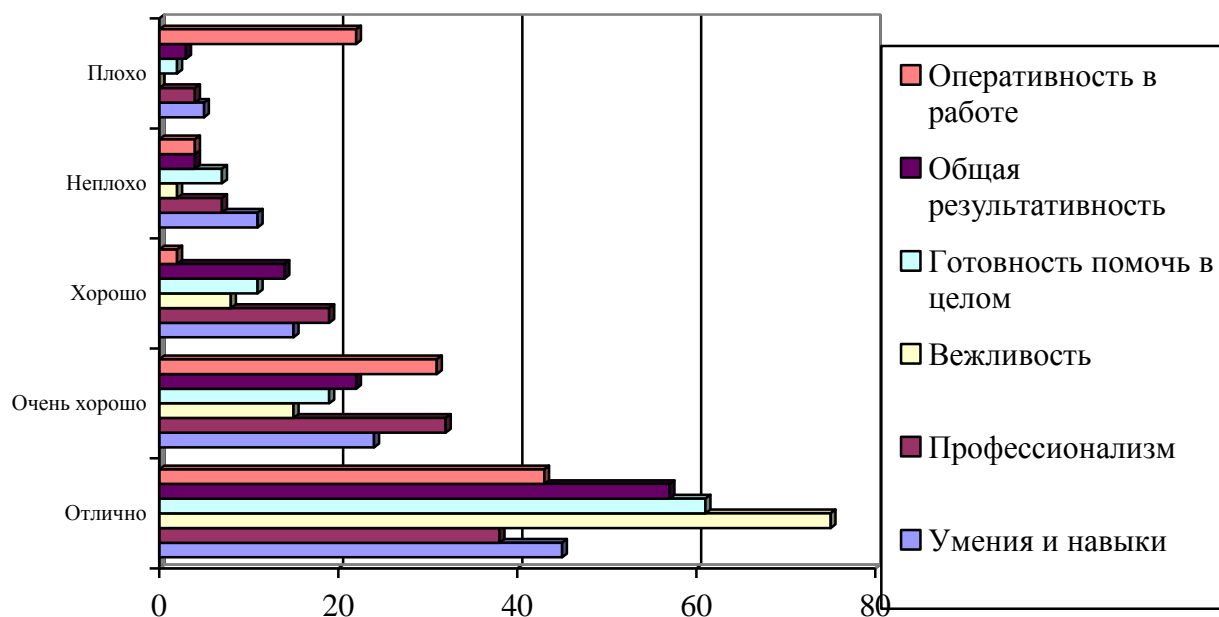


Диаграмма 8. Оценка уровня обслуживания в МКЦ, % чел.

Более 45% опрошенных устраивает график работы МКЦ (см. Диаграмма 9).

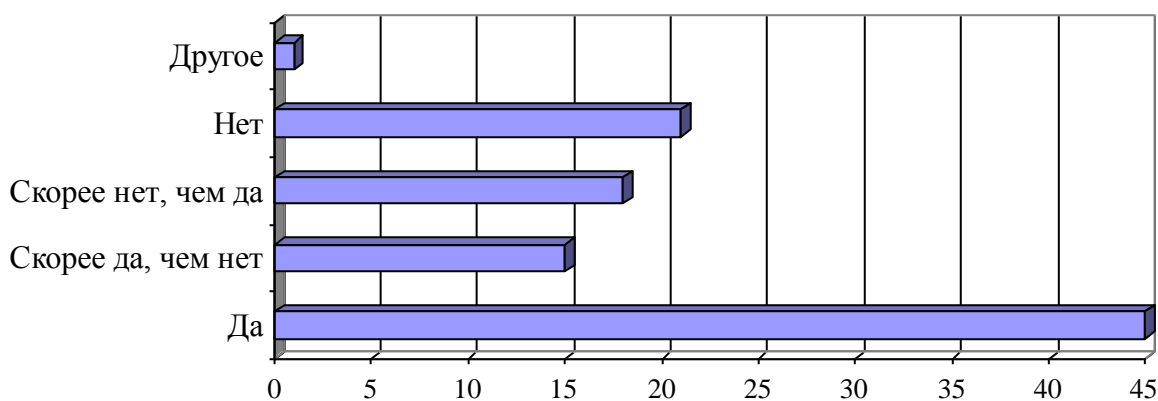


Диаграмма 9. Устраивает ли Вас график (режим) работы МКЦ?

На вопрос «Насколько Вы удовлетворены продолжительностью оказания услуги», ответы респондентов были следующими: «да, удовлетворен» – 39%, «удовлетворен, но не в полном объеме» – 34%. Остальная треть опрошенных не удовлетворена продолжительностью оказания услуг.

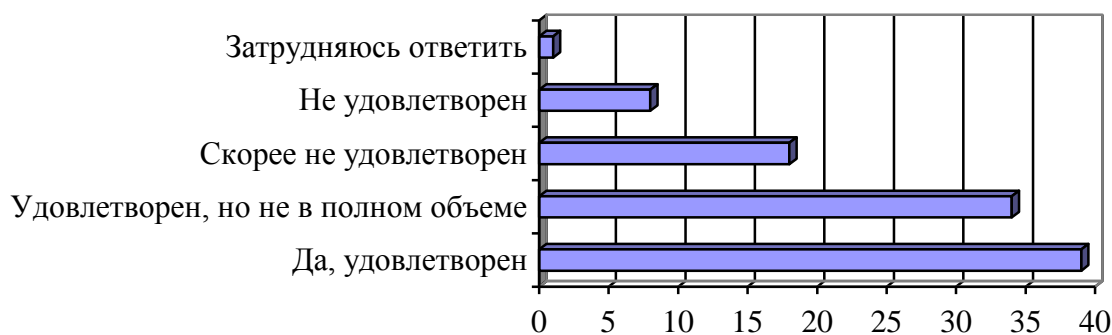


Диаграмма 10. Насколько Вы удовлетворены продолжительностью оказания услуги?

Более высокую оценку уровня комфортности оказания услуг в МКЦ дает показателям «наличие социально-информационных роликов и полиграфической продукции» – 75% респондентов и консультацией специалиста – 61%.

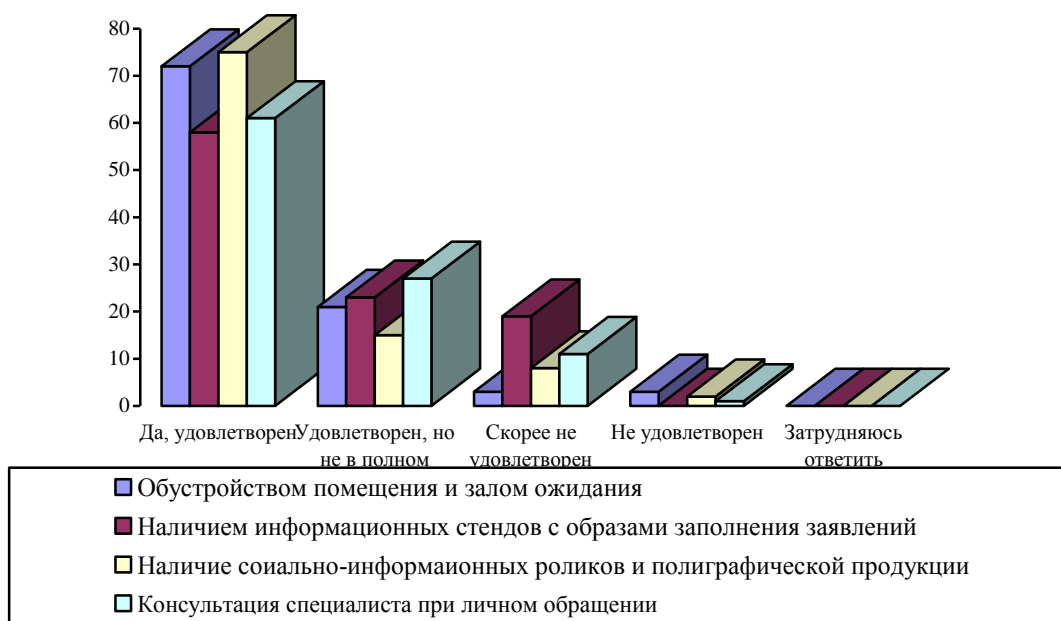


Диаграмма 11. Оценка уровня комфортности оказания услуги в МКЦ, % чел.

В целом, молодежь удовлетворена такими показателями как близость месторасположения и остановочных комплексов (75% и 72% респондентов соответственно), не удовлетворены «наличием без барьерной среды для инвалидов» – так ответили 42% молодежи.

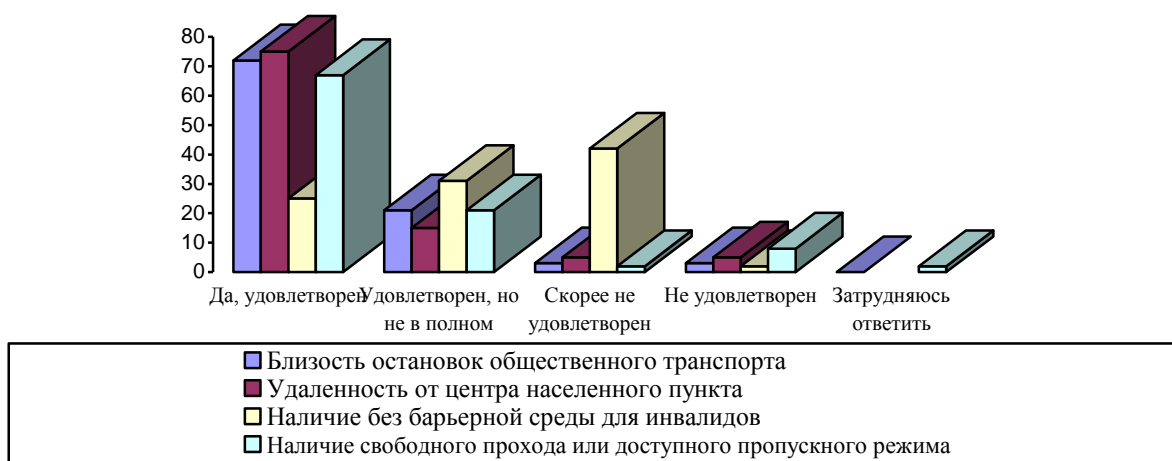


Диаграмма 12. Оцените, насколько Вы удовлетворены комфортностью оказания услуги, а именно удобством расположения и доступностью мест оказания услуг?

Более половины удовлетворены организацией очереди (см. Диаграмма 13).

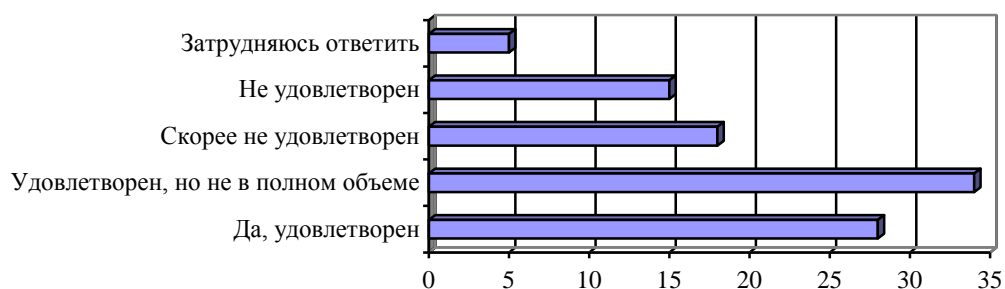


Диаграмма 13. Насколько Вы удовлетворены организацией очереди?

На вопрос «Насколько Вы удовлетворены возможностью записи на прием через интернет на конкретное удобное время» более половины (51%) высказались негативно.

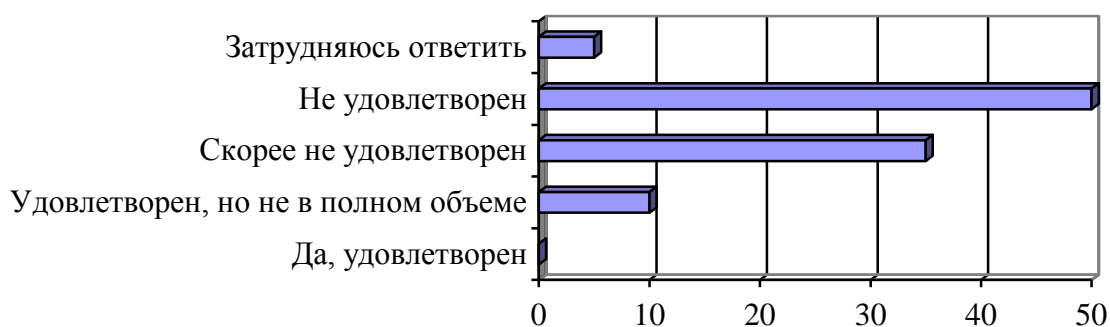


Диаграмма 14. Насколько Вы удовлетворены возможностью записи на прием через интернет на конкретное удобное время

На следующий вопрос о возможности подачи заявления и получения услуги через интернет более половины – 65% респондентов ответили «не удовлетворены».

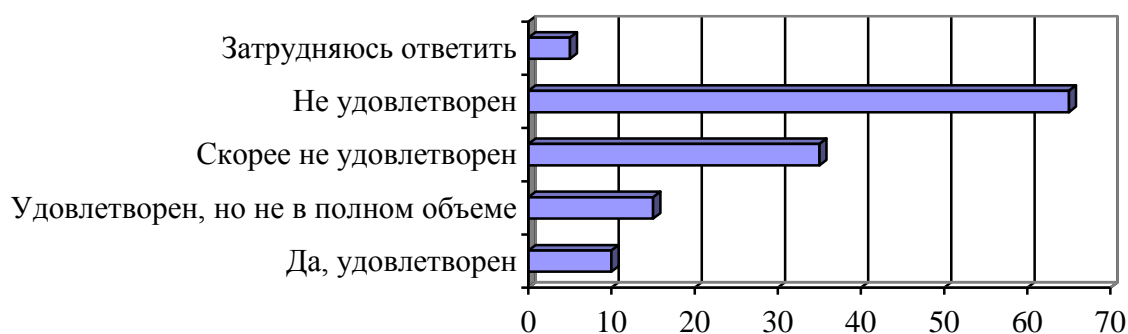


Диаграмма 15. Насколько Вы удовлетворены возможностью подачи заявления и получения услуги через интернет

На следующий вопрос 57% респондентов отметили компетентность, точность и достоверность оказанной им услуги.

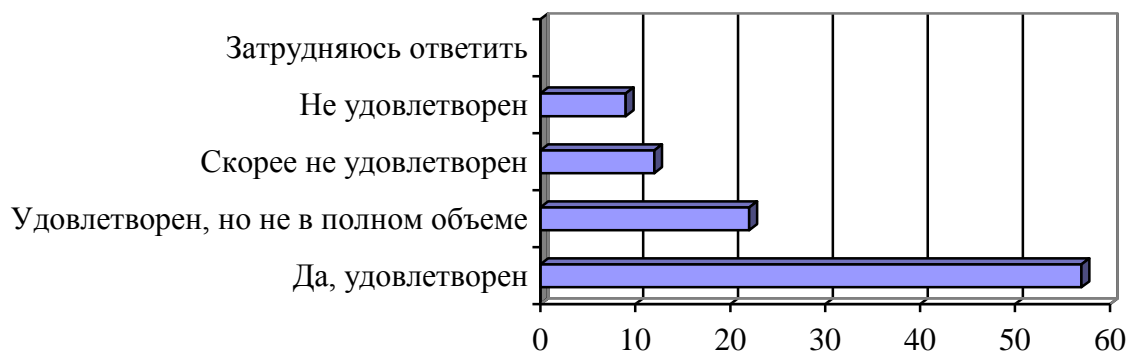


Диаграмма 16. Насколько Вы удовлетворены компетентностью специалистов, оказывающих услугу, включая точность и достоверность предоставляемой информации

На следующий вопрос 80% молодежи отмечают четкое соблюдение профессиональной этики сотрудником МКЦ (см. Диаграмма 17).

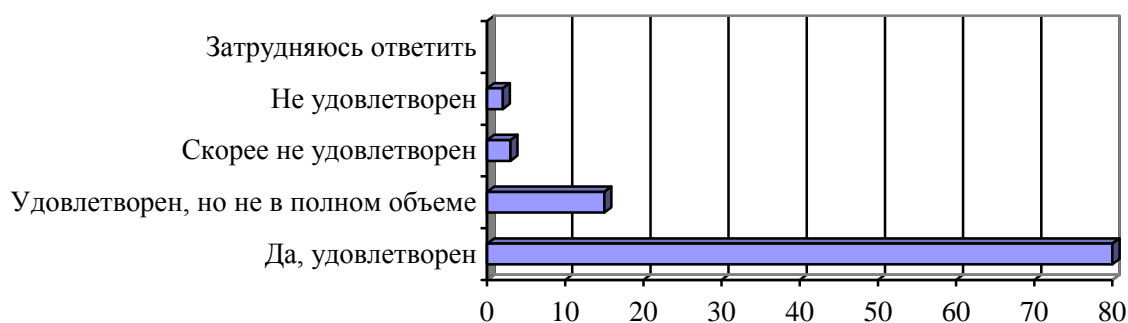


Диаграмма 17. Насколько Вы удовлетворены умением специалиста вести себя с посетителями в соответствии со стандартами общения и профессиональной этикой – вежливо и уважительно

В целом, молодежь Борисовского района удовлетворена качеством консультаций и разъяснений по процедуре и результатам выполнения услуги (71% опрошенных).

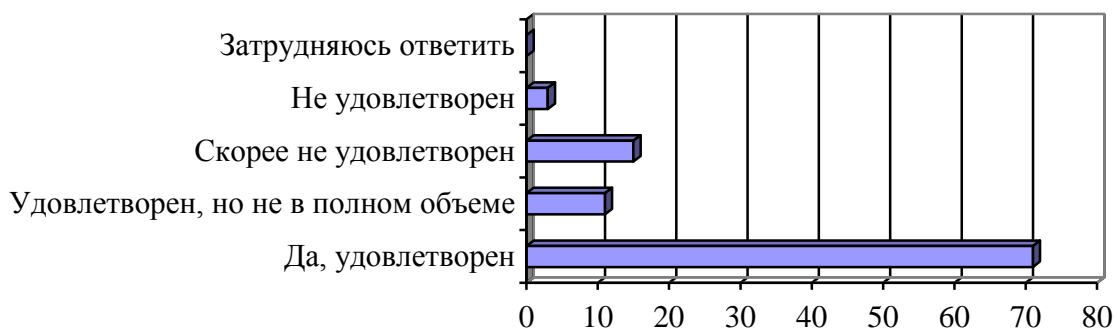


Диаграмма 18. Насколько Вы удовлетворены качеством консультаций и разъяснений по процедуре и результатам выполнения услуги

В ходе анкетирования было определено, что респондент обращается в МКЦ два раза в процессе получения услуги – 47%, один раз – 25%.

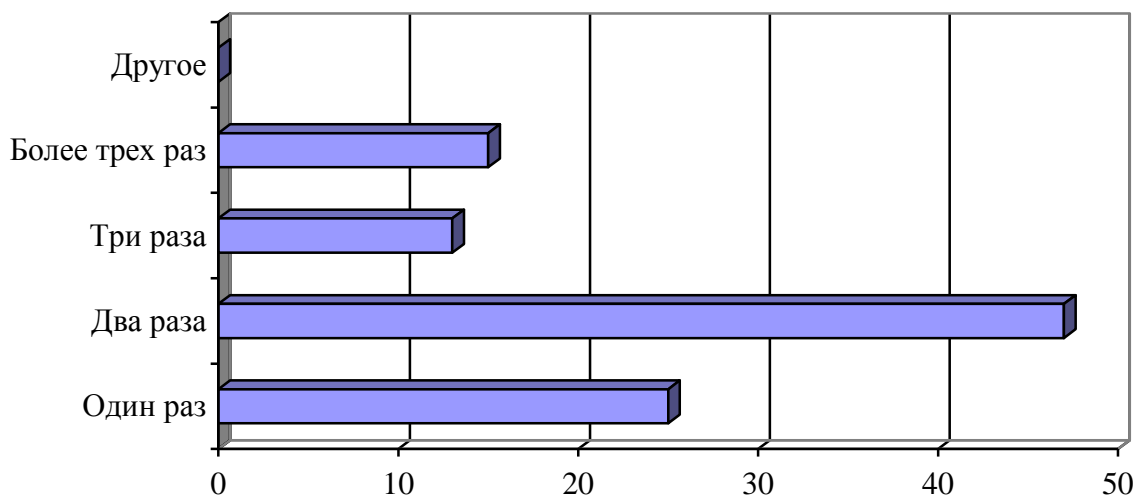


Диаграмма 19. Сколько раз Вы обращались в МФЦ в процессе однократного получения услуги

Также было выяснено, что респондент обращался в процессе однократного получения услуги к двум специалистам – 53% (см. Диаграмма 20).

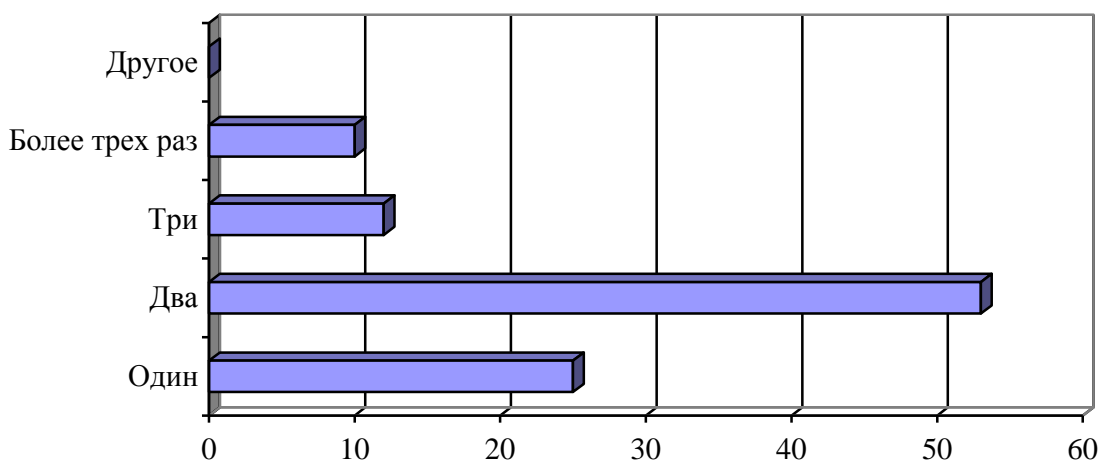


Диаграмма 20. К скольким специалистам МФЦ Вы обращались в процессе однократного получения услуги

Большая часть опрошенных довольна качеством оказания услуг в МФЦ, поэтому у них не возникало желание подать жалобу – 64%.



Диаграмма 21. Возникло ли у Вас желание подать жалобу в связи с низким качеством предоставления услуги или недобросовестной работой специалистов МКЦ?

47% молодежи высказалось, что «нет необходимости получения дополнительных услуг в МКЦ», однако, 39% респондентов считают, что необходимо применять практику «дистанционного консультирования».

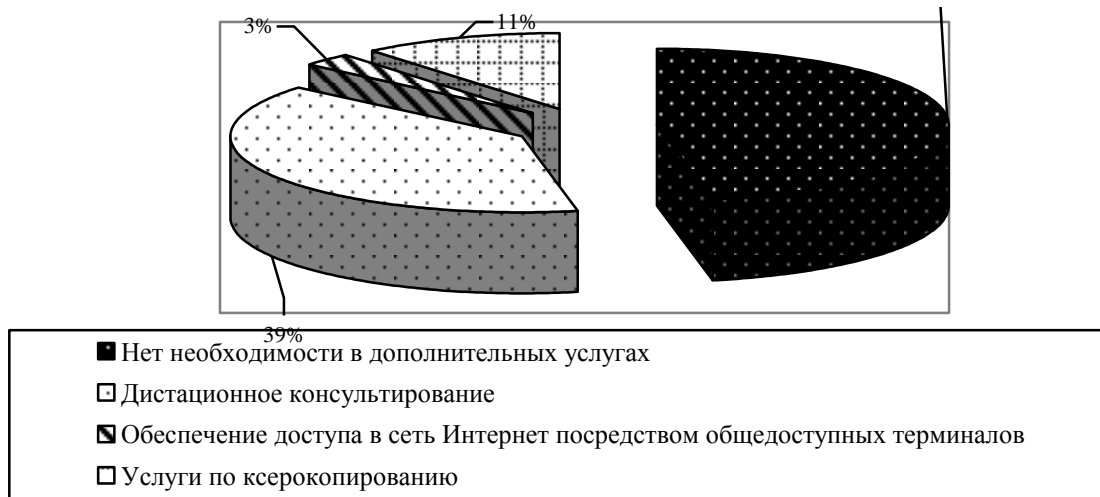


Диаграмма 22. Какие дополнительные (сопутствующие) услуги Вы хотели бы иметь возможность получать непосредственно в МКЦ?

Больше всего в процедуре оказания услуг молодежь не удовлетворяет «утомительное ожидание в очереди» (12%), остальная часть опрошенных полностью всем довольна – 59%.

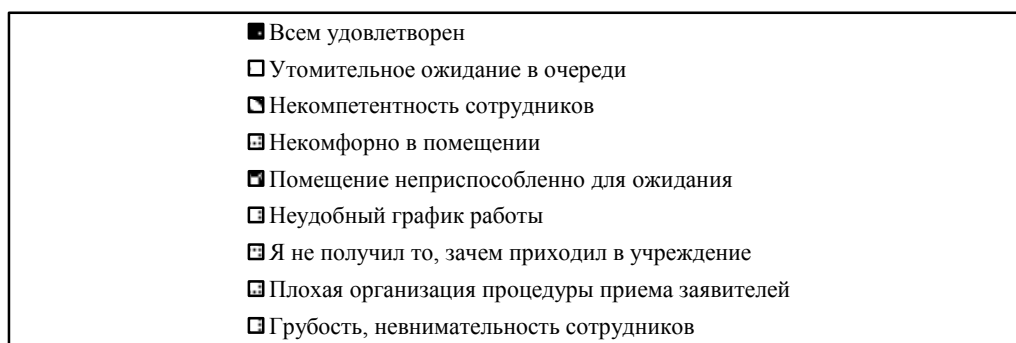
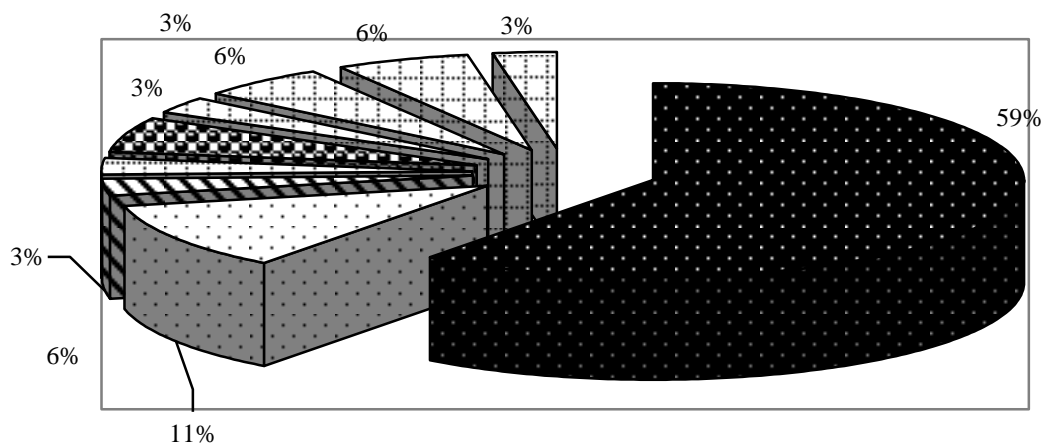


Диаграмма 23. Что Вас больше всего не удовлетворяет в процедуре оказания услуг в МКЦ?

На следующий вопрос «Обращались ли Вы к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур)», ответы были следующими: утвердительно ответили 62% респондентов. Причинами обращения стали: характер услуги (15%); в целях повышения качества услуги (5%); обязательное условие предоставления услуги (25%) и другое (17%). Однако 38% респондентов не обращались к посредникам. Следует отметить, что женщины больше ссылались на выбор посредника.

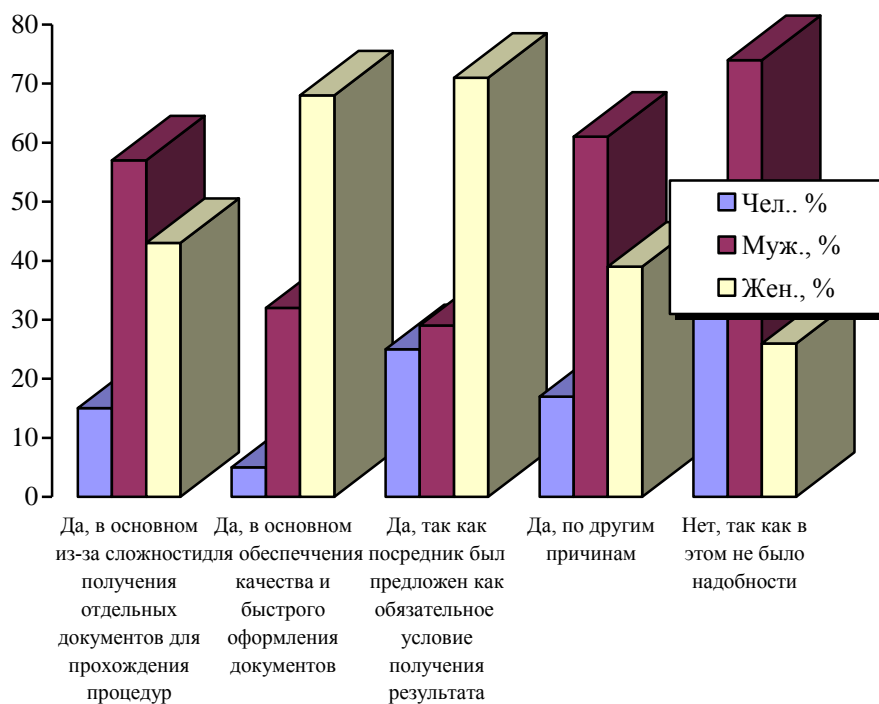


Диаграмма 24. Обращались ли Вы к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур)

68% респондентов не платили за получение услуги, а 32% опрошенных платили в объеме, установленным законодательством.

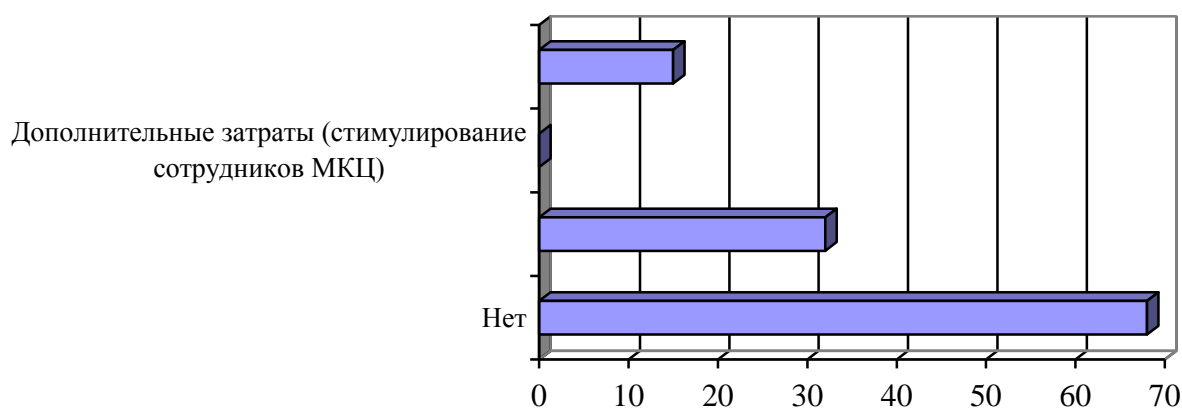


Диаграмма 25. Платили ли Вы за получение услуги в МКЦ?

На вопрос «Удовлетворяет ли в целом Вас качество оказания услуг» – 71% ответили утвердительно. Что говорит положительно о работе МКЦ.

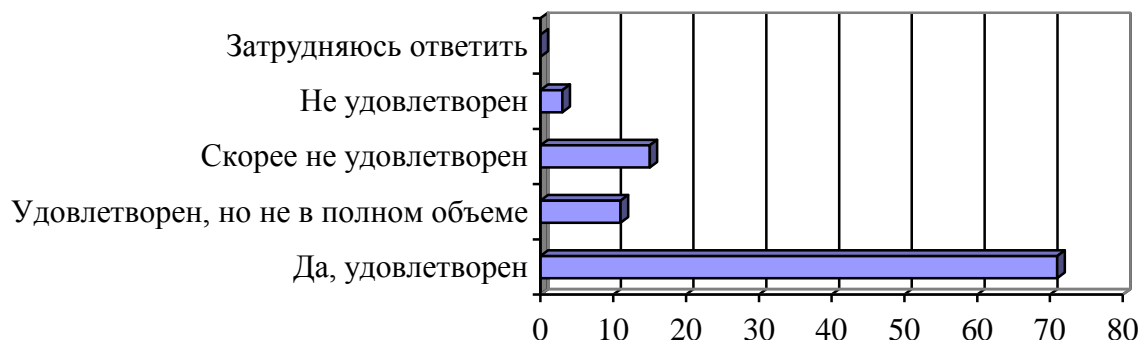


Диаграмма 26. Удовлетворяет ли в целом Вас качество оказания услуг?

Также респонденты отмечают положительную практику работы МКЦ. Более 70% респондентов (независимо от пола) высказались, что консультация специалиста помогла в решении их проблемы.

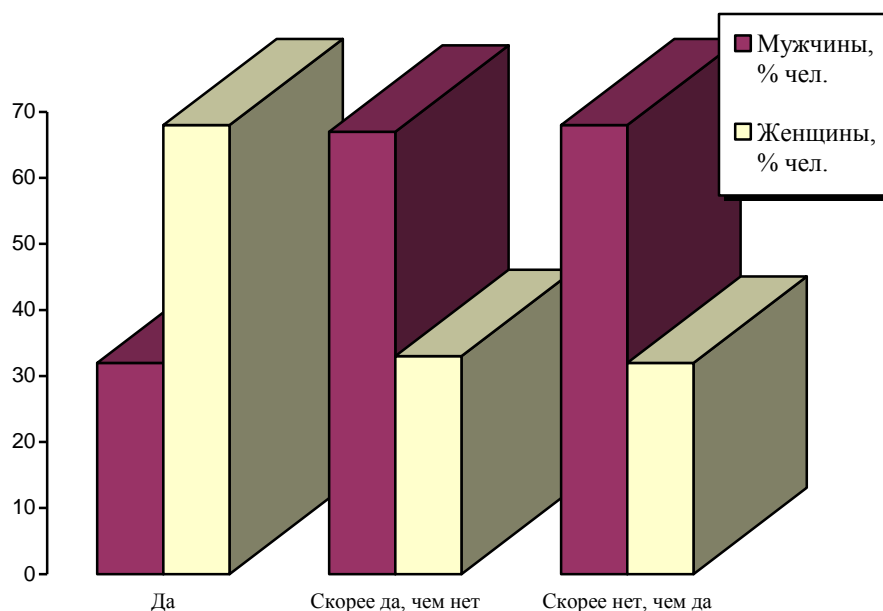


Диаграмма 27. Помогла ли консультация специалиста в решении Вашей проблемы?

72% респондентов ответили, что посоветуют родственникам и знакомым обратиться в МКЦ за получением социальных услуг (см. Диаграмма 28).

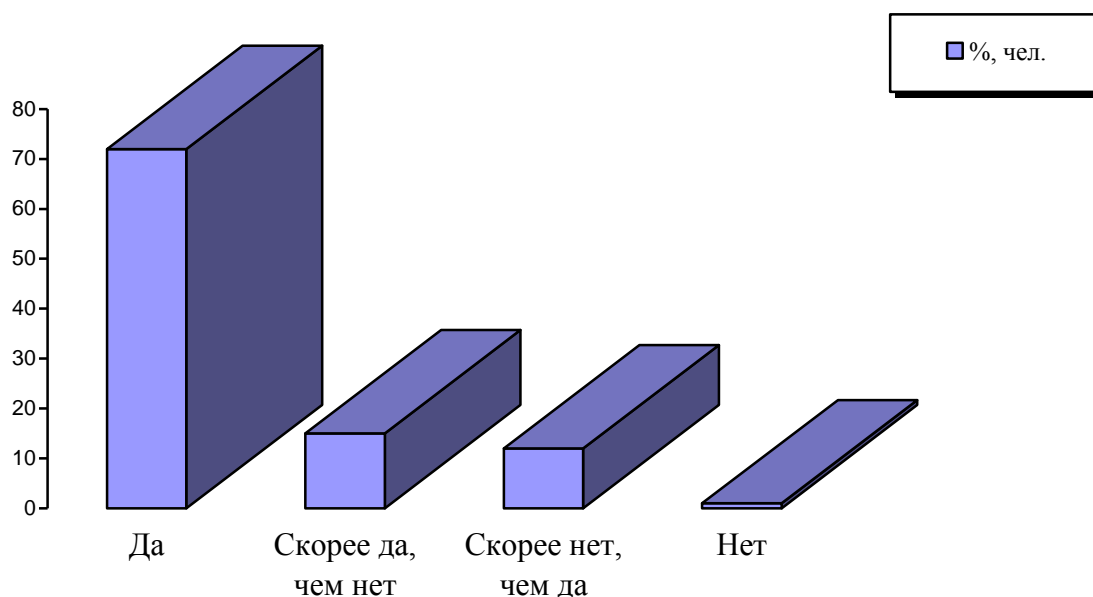


Диаграмма 28. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

На последний вопрос анкеты «Просим изложить Ваши пожелания или дополнения по улучшению работы МКЦ» респонденты порекомендовали «уменьшить длительность оказания услуги»; «лучше организовать без барьерную среду для инвалидов», «внедрить практику консультирования через Интернет» и прочее.

Результаты проведенного социологического исследования позволяют сформулировать следующие основные выводы относительно оценки молодежи Борисовского района качества предоставления социальных услуг в МКЦ.

Высокая общая информированность молодежи о том, что в Борисовском районе работает МКЦ, его виде деятельности, свидетельствует о том, что молодежь этот центр посещает.

Наиболее популярной услугой МКЦ является юридическое и семейное консультирование.

Таким образом, подведем итоги: социальные проблемы молодежи Борисовского района обусловлены их возрастом и социальным положением.

К основным социальным проблемам молодежь Борисовского района относит: безработица; алкоголизм, табакокурение и наркомания; преступность, подмена жизненных позиций.

Молодежь считает, что в решение социальных проблем особую роль занимает МКЦ. Так как данное учреждение является важным инструментом по управлению и разрешению социальных проблем молодежи.

В ходе исследования был проведен анализ степени удовлетворенности качеством предоставления услуг в МКЦ. Итоги оценок показывают, что молодежь удовлетворена качеством услуги по таким показателям: удобство расположения центра; комфортность пребывания в центре; вежливость и компетентность сотрудника.

Результаты исследования дают основания полагать, что в целом молодежь устраивает уровень обслуживания в МКЦ, который является «приемлемым». Следует отметить, что большинство опрошенных выразили намерение в будущем пользоваться услугами МКЦ. Большинство респондентов хотели бы получать услуги в электронном виде.

2.2. Рекомендации по совершенствованию деятельности молодежных консультационных центров в решении социальных проблем с молодежью

В ходе проведенного исследования было определено, что абсолютное большинство молодежи Борисовского района выразили намерение пользоваться в будущем услугами консультационных центров в решении социальных проблем. От эффективности организации молодежного консультирования зависит качество предоставления социальных услуг

населению, поэтому, специалистам по работе с молодежью необходимо постоянно совершенствовать социальные консультативные практики.

Среди достижений и достоинств практического опыта молодежных консультативных практик в Борисовском районе следует отметить:

- оптимальные цели задачи социального консультирования молодежи (предоставление информации; указание на альтернативные формы оказания психологической, социальной, юридической помощи; развитие способности молодежи к анализу и видению проблемной ситуации; обучение человека эффективным и адекватным способам выхода из трудной жизненной ситуации и т.д.);

- широкий набор принципов социального консультирования (доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту; ориентация на нормы и ценности клиента; анонимность консультирования; включенность клиента в процесс консультирования; разграничение личных и профессиональных отношений);

- разнообразие объектов консультирования (консультацию может получить любой молодой человек, обратившийся в МКЦ (инвалид, безработный, бездомный, беженец, ребенок, молодая семья);

- обширное содержание консультирования (социально-педагогическое, социально-психологическое, социально-правовое, социально-бытовое);

- наличие отлаженного механизма социального консультирования, каждый из которых направлен на решение определённых задач и достижения определённых целей.

К недостаткам и противоречиям практического опыта социального консультирования клиентов МКЦ Борисовского района следует отнести:

- ограниченное количество молодежных консультационных центров в Белгородской области и в Борисовском районе в частности;

- слабое информирование о деятельности МКЦ Борисовского района (не задействована реклама в социальных сетях и местном телевидении);
- ограниченный набор использования приемов и методов консультирования (в основном используются беседа, устный опрос, информирование, консультационный инструктаж);
- осуществление консультирования клиентов преимущественно по принципу заявительности. Недостаточно развито направление выявления лиц, нуждающихся в социально-консультативной помощи.
- отсутствие разнообразия консультирования относительно пространственной локализации (в МКЦ используется в основном контактное очное консультирование (проводится в ходе непосредственного общения специалиста с клиентом). Не получило должное развитие дистанционное консультирование (в частности посредством переписки);
- отсутствие специальной должности консультанта в МКЦ;
- нехватка молодых квалифицированных кадров (специалистов по работе с молодежью);
- слабое ресурсное обеспечение деятельности МКЦ.

В ходе эмпирического исследования были выявлены следующие проблемные аспекты в работе МКЦ Борисовского района:

- отсутствие практики дистанционного консультирования;
- не развита такая форма предоставления социальной услуги как электронная (нет электронной записи на прием к специалисту; невозможно подать документы через Интернет);
- слабое информирование о деятельности МКЦ;
- нехватка молодых кадров, специализирующихся на работе с молодежью;
- не развит механизм социального партнерства. Рассмотрим данные направления более подробно.

Дистанционное консультирование, в частности Телефон доверия это один из видов социально значимых услуг, предоставляемых во всех МКЦ Белгородской области, который предоставляет возможность анонимного телефонного разговора с квалифицированным консультантом.

В ходе разговора абоненту может предоставляться информация и психологическая поддержка, а абонент может передавать сведения консультанту. Телефон доверия часто используется для консультирования по сложным, противоречивым темам, обсуждение которых в личной беседе может быть затруднительным: межличностные и сексуальные отношения, стигматизированные болезни, употребление наркотиков, преступления.

Консультирование по телефону доверия строится на нескольких базовых принципах:

- анонимность абонента и консультанта: оба они не обязаны называть себя, сообщать своих личных данных; консультант часто выступает под псевдонимом, абонент может назваться любым именем или вообще не сообщать его, телефонный номер абонента не фиксируется – это увеличивает безопасность собеседников;
- конфиденциальность: содержание беседы не записывается и не передается третьей стороне; может собираться лишь статистическая информация о звонке: категория проблемы, возраст абонента (если он его сообщил), его социальное положение;
- толерантность: взгляды, которые высказывает абонент, не осуждаются и не критикуются; это позволяет создать комфортные условия для разговора и эффективной работы с проблемой;
- управление разговором: абонент может в любой момент прервать разговор, то же может сделать и консультант при определенных условиях.

Считаем необходимым внедрить данную услугу в МКЦ Борисовского района. Специалист будет оказывать экстренную психологическую помощь детям, молодым родителям или лицам их заменяющим, а также специалистам,

деятельность которых связана с обучением и воспитанием детей, подростков и молодёжи. К работе необходимо привлечь специалистов разного профиля: практического психолога, юриста.

Кроме того, при необходимости, с согласия абонента полученная от него информация может передаваться в кризисные службы (МЧС, полиция, скорая медицинская помощь, социальные службы).

Эффективность психологического телефонного консультирования в МКЦ будет трудно оценить из-за отсутствия обратной связи и информации о дальнейшей судьбе абонентов. Вместе с тем, в практике телефонного консультирования принято несколько косвенных признаков оценки эффективности данного вида психологической помощи. Прежде всего, это количество повторных обращений от целевой аудитории.

Следующий шаг к улучшению качества предоставления социальных услуг молодежи – это реализация записи на прием, а так же подачи заявлений, через личные кабинеты в системе Интернет. Информационное общение всегда открыто и доступно, сняты, как технические, так и психические барьеры. Не надо тратить время на подготовку к общению, на продумывание стратегии установления контакта, с чем более всего связана социальная работа. Руководители, работники, клиенты меняют свой образ жизни, создают новую культурную среду, культуру общения, новые модели социального поведения, новую систему ценностей. Это приводит к упрощению, стандартизации предоставления социальной услуги.

Активное использование информационных технологий в МКЦ Борисовского района позволит улучшить качество оказания услуг и работы специалистов, будет способствовать экономии времени при решении социальных проблем молодежи.

В результате оценки деятельности молодежного консультационного центра в социальной работе с молодежью в Борисовском районе мы определили, что работа центра никак не освещена в СМИ, поэтому многие

молодые люди просто не знают о существовании и специфике учреждения. Поэтому, считаем целесообразным осветить деятельность МКЦ с помощью социальных сетей: создать группу в «ВКонтакте», «Одноклассники», страницу в Instagram. Предложенное мероприятие позволит привлечь как минимум три тысячи молодежи, проживающей в Борисовском районе – основной целевой аудитории проекта.

Следующим шагом станет привлечение молодых квалифицированных кадров в работу МКЦ. Основным источником квалифицированных специалистов станут выпускники и студенты НИУ «БелГУ», специализирующиеся на работе с молодежью. Данное мероприятие позволит не только решить проблему кадрового дефицита в МКЦ, но и обеспечить занятость выпускников института, а также сохранить место прохождения производственной практики для будущих специалистов.

Весьма актуальным в сфере консультационной практики молодежи, на наш взгляд, является механизм социального партнерства в Белгородской области. Сущность данного мероприятия заключается в том, что МКЦ Борисовского района заключает договоры о сотрудничестве, взаимодействии и партнерстве с государственными учреждениями и коммерческими организациями о поддержке молодежи.

Так, предлагается МКЦ Борисовского района заключить договоры о сотрудничестве, взаимодействии и партнерстве со следующими организациями по следующим направлениям:

- трудоустройство молодежи: НИУ «БелГУ», ОКУ «Центр занятости населения Борисовского района»;
- юридическое консультирование: Белгородский университет кооперации, экономики и права (бесплатная юридическая клиника);
- социальная помощь и реабилитация: Администрация Борисовского района Белгородской области.

Таким образом, основные рекомендации по совершенствованию деятельности молодежных консультационных центров в решении социальных проблем с молодежью:

1. Расширять географию деятельности МКЦ, открывать филиалы.
2. Основной, помимо расширения числа отделений и охвата ими все новых округов и районов, должна стать задача активизации информирования молодежи о МКЦ, местах их нахождения и предоставляемых услугах посредством СМИ. Для информирования было бы целесообразно задействовать все доступные каналы: сайты органов власти, информационные щиты во дворах, районные и окружные газеты, интернет-ресурсы газет, доски объявлений у подъездов и др. При этом следует особо обратить внимание на разъяснение отличий МКЦ от других организаций, работающих по принципу «одного окна».
3. Для улучшения информирования молодежи Борисовского района Белгородской области, целесообразно было бы разместить на сайте Правительства Белгородской области не только общую информацию о том, что такое МКЦ и в чем смысл их работы, но и полный перечень действующих МКЦ, с адресами, телефонами, графиком работы и ссылками на их электронные странички (если таковые имеются).
4. Особое внимание в работе МКЦ следует обратить на такие востребованные молодежью услуги, как юридическое консультирование и психологическая помощь. Это позитивно скажется на общественном мнении в отношении работы МКЦ.
5. Желание молодежи получать услуги МКЦ в электронном виде, говорит о высоком потенциале этого вида услуг, который рекомендуется активно развивать. Рекомендуется, прежде всего, развивать электронный вид тех услуг, которые ориентированы на более молодое и активное население, с высшим, или незаконченным высшим образованием, обеспеченных – с доходом средним и выше среднего.

6. Привлекать будущих специалистов по работе с молодежью в решении молодежных проблем.

7. Заключать МКЦ соглашения о сотрудничестве с иными организациями в целях помощи молодому поколению.

Внедрение указанных мероприятий позволит:

– оказывать комплексную помощь в решении социальных проблем молодежи;

– повысить качество социальных услуг, предоставляемых МКЦ Борисовского района, обеспечить их доступность;

– установить диалог между государственным учреждением, оказывающим социальные услуги и молодежью.

Подведем итоги: основные направления по совершенствованию деятельности МКЦ Борисовского района в решении социальных проблем с молодежью: открытие филиалов МКЦ; внедрение практики дистанционного консультирования; активно проводить рекламную политику о деятельности МКЦ посредством социальных сетей; предоставлять услуги и консультации в электронном виде; привлекать к работе МКЦ будущих специалистов по работе с молодежью; сотрудничать с иными организациями и учреждениями в целях помощи молодежи.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проблема организации деятельности консультационных центров в структуре социальной работы с молодежью вызывают особую актуальность в связи с многочисленными жизненными социальными трудностями, с которыми сталкивается молодой гражданин нашей страны.

Молодое поколение, в большинстве случаев, остро нуждается в новом структурном социально-ориентированном учреждении, способным оказывать консультационные практики, и таким, на наш взгляд, является МКЦ.

Анализ научной литературы показал, что молодежь является особой социально-демографической группой, имеет ряд особенностей, которые отличают ее от других возрастных групп. К ним можно отнести возрастные границы молодежного возраста, специфику социального статуса, ролевые функции и особенности поведения, характеристики социально-демографической группы, социально-психологические характеристики, процесс социализации в конкретный исторический период, самоидентификацию и самоопределение молодежи как социальной группы.

Под молодежным консультированием следует понимать совокупность консультационных процедур, направленных на помощь молодому человеку в разрешении социальных проблем.

Исследование деятельности молодежного консультационного центра в социальной работе с молодежью в Борисовском районе показало, что основной целью работы МКЦ является оказание информационных, психологических и юридических услуг различным группам молодых людей.

Основными направлениями деятельности МКЦ Борисовского района: психодиагностика, групповая тренинговая работа, профилактическая и просветительская работа, проектная деятельность, индивидуальное очное консультирование, юридическое консультирование, помощь в открытии и

организации деятельности филиалов МКЦ в муниципальных районах Белгородской области.

Результаты экспертного опроса «Диагностика социальных проблем молодежи в Борисовском районе» и материалы социологического исследования «Социальная оценка работы МКЦ Борисовского района» подтвердили заявленные гипотезы: социальные проблемы молодежи Борисовского района обусловлены их возрастом и социальным положением; особую роль в решении молодежных социальных проблем занимает МКЦ.

В ходе исследования был проведен анализ степени удовлетворенности качеством предоставления услуг в МКЦ. Итоги оценок показывают, что молодежь удовлетворена качеством услуги по таким показателям: удобство расположения центра; комфортность пребывания в центре; вежливость и компетентность сотрудника.

Результаты исследования показали и негативные тенденции в социальной практике МКЦ Борисовского района: отсутствие практики дистанционного консультирования; не развита такая форма предоставления социальной услуги как электронная; слабое информирование о деятельности МКЦ; нехватка молодых кадров, специализирующихся на работе с молодежью; не развит механизм социального партнерства.

Основные рекомендации по совершенствованию деятельности молодежных консультационных центров в решении социальных проблем с молодежью: открытие филиалов МКЦ; внедрение практики дистанционного консультирования; активно проводить рекламную политику о деятельности МКЦ посредством социальных сетей; предоставлять услуги и консультации в электронном виде; привлекать к работе МКЦ будущих специалистов по работе с молодежью; сотрудничать с иными организациями и учреждениями в целях помощи молодежи.

Внедрение указанных мероприятий позволит: оказывать комплексную помощь в решении социальных проблем молодежи; повысить качество

социальных услуг, предоставляемых МКЦ Борисовского района, обеспечить их доступность; установить диалог между государственным учреждением, оказывающим социальные услуги и молодежью.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации [Текст]: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2013. – 39 с.
2. О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы [Текст]: [указ Президента Российской Федерации № 761 от 01.06.2012 г.] // Собрание законодательства РФ. – 04.06.2012. – № 23. – Ст. 2994.
3. О поддержке молодежи в Белгородской области [Текст]: [закон Белгородской области № 223: принят Белгородской областной Думой 26.09.2013 г.: по состоянию на 03.10.2013 г.] // Белгородские известия. – 10.10.2013. – № 191.
4. О нормативах по минимальному обеспечению молодежи региональными и муниципальными учреждениями по месту жительства [Электронный ресурс]: [распоряжение правительства Белгородской области № 143 принят Белгородской областной Думой 12.04.2010 г.] // СПС «Консультант Плюс». Посл. обновление: 26.12.2016 г. – <http://www.consultant.ru>.
5. О развитии волонтерской (добровольческой) деятельности молодежи в Белгородской области [Электронный ресурс]: [постановление правительства Белгородской области № 177-пп: принят Белгородской областной Думой 30.05.2016 г.] – <http://www.zakon.belregion.ru>.
6. О создании молодежного консультационного центра [Электронный ресурс]: [распоряжение администрации Борисовского района Белгородской области № 1114-р] // СПС «Консультант Плюс». Посл. обновление: 26.12.2016 г. – <http://www.consultant.ru>.
7. Об утверждении долгосрочной целевой программы «Молодежь Борисовского района» на 2013-2017 годы [Электронный ресурс]: [постановление администрации Борисовского района Белгородской области №

2 от 28.01.2013 г.] // СПС «Консультант Плюс». Посл. обновление: 26.12.2016 г. – <http://www.consultant.ru>.

8. О работе молодежного консультационного центра Белгородской области за период 2013-2016 гг. [Электронный ресурс]: [аналитический отчет] – <http://belgorod.regnews.org>.

9. Артамонова, Е.И. Психология семейных отношений с основами семейного консультирования [Текст] / Е.И. Артамонова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 160 с.

10. Бааль, Н.Б. Молодежное консультирование: понятие, задачи и принципы [Текст] / Н.Б. Бааль // Мир образования – образование в мире. – 2016. – № 1. – С. 120-124.

11. Бааль, Н. Консультационные центры для молодежи: социальный аспект [Текст] / Н. Бааль // Высшее образование в России. – 2016. – № 4. – С. 116-118.

12. Бабинцев, В.П. Консультирование в молодежной среде региона [Текст] / В.П. Бабинцев // Социологические исследования. – 2014. – № 2. – С. 76-83.

13. Бабинцев, В. П. Социальное консультирование молодежи [Текст] / В.П. Бабинцев // Современные проблемы науки и образования. – 2016. – №1. – С. 62-64.

14. Башкатов, И. П. Характеристики консультационных центров в России и зарубежом [Текст] / И.П. Башкатов // Социологические исследования. – 2016. – № 5. – С. 141-145.

15. Беликов, С.К типологии консультационных центров [Текст] / С.К. Беликов // Свободная мысль. – 2015. – № 2. – С. 68-72.

16. Беликов, С. Социальная работа с молодежью в России [Текст] / С. Беликов // Свободная мысль. – 2015. – № 12. – С. 39-42.

17. Беляев, Г.Ю. Молодежные центры: социальное, психологическое и юридическое консультирование [Текст] / Г.Ю. Беляев // Наука и практика воспитания и дополнительного образования. – 2016. – № 4. – С. 72-83.
18. Бершова, Л.В. Социальные технологии в сфере организации молодежного консультирования [Текст] / Л.В. Бершова // Управление персоналом. – 2015. – № 5. – С. 6-12.
19. Бокарев, В.А. Виртуальные социальные сети как пространство для удовлетворения потребностей молодежи [Текст] / В.А. Бокарев // Вопросы культурологии. – 2015. – № 8. – С. 58-62.
20. Борисова, Т. Социальное консультирование молодежи в России [Текст] / Т. Борисова // Воспитание школьников. – 2016. – № 5. – С. 48-52.
21. Босов, Д. В. Консультирование молодежи: социальный аспект [Текст] / Д.В. Босов // Высшее образование в России. – 2016. – № 4. – С. 130-137.
22. Васильева, Е. Активность молодежи как показатель их социализации и социальной компетенции [Текст] / Е. Васильева // Alma mater: Вестник высшей школы. – 2016. – № 7. – С. 19-26.
23. Васильева, О. Определение социального консультирования молодежи [Текст] / О. Васильева // Учитель. – 2016. – № 4. – С. 32-41.
24. Гаврилюк, В.В. Гражданственность, патриотизм и воспитание молодежи [Текст] / В.В. Гаврилюк // Социологические исследования. – 2015. – № 4. – С. 44-50.
25. Глуханюк, Н. С. Социальная технология работы с молодежью [Текст] / Н.С. Глуханюк. – М., 2015. – 142 с.
26. Глухова, М.Ф. К вопросу о развитии благополучия в молодёжной среде: меры социальной поддержки молодых семей [Текст] / М.Ф. Глухова // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Философия. Социология. – 2011. – № 8. – С. 50-58.

27. Губанов, М.Ю. Организация социально-правовой поддержки молодежи как направление социальной работы [Текст] / М.Ю. Губанов // Вестник ТГУ. – 2016. – №1. – С. 121-128.

28. Денисова, Н.С. Технологии социальной работы с молодежью [Текст] / Н.С. Денисова // Педагогическое мастерство (II): материалы международной заочной научной конференции. – М.: Буки-Веди, 2014. – 276 с.

29. Егорова, Т.В. Работа с молодежью: современные технологии [Текст] / Т.В. Егорова // Педагогика. – 2016. – № 2. – С. 92-97.

30. Екимова, С. Молодежное консультирование: понятие, принципы и механизм реализации [Текст] / С. Екимова // Высшее образование в России. – 2016. – № 12. – С. 95-97.

31. Елишев, С.О. Формирование ценностных ориентаций современной молодежи посредством государственной молодежной политики [Текст] / С.О. Елишев // Государственная власть и местное самоуправление. – 2016. – № 9. – С. 5.

32. Жерздева, Е.Н. Социальные технологии в работе с молодежью [Текст] / Е.Н. Жерздева // Вестн. Моск. ун-та. Сер.6, Экономика. – 2016. – № 5. – С. 105-112.

33. Жижина, М.В. Культурно-психологическая компетентность личности: содержание и исследование в молодежной среде [Текст] / М.В. Жижина // Психологическая наука и образование. – 2016. – № 2. – С. 62-69.

34. Жилиев, А.А. Молодежные консультационные центры в структуре социальной работы [Текст] / А.А. Жилиев // Инновации в образовании. – 2016. – № 3. – С. 89-96.

35. Зайцева, И.А. Проблемы социальной адаптации современной молодежи [Текст] / И.А. Зайцева // Научный журнал «Молодой ученый». – 2015. – № 2. – С. 56-60.

36. Карпухин, О.И. Молодежные консультационные центры: особенности функционирования [Текст] / О.И. Карпухин // Социологические исследования. – 2016. – № 3. – С. 124-128.
37. Ковалева, А.И., Луков, В.А. Социология молодежи [Текст] / А.И. Ковалева., А.В. Луков// Теоретические вопросы. – М., 1999. – 211 с.
38. Козлов, А. А. Проблемы исследования и профилактики экстремизма [Текст] / А.А. Козлов // Актуальные вопросы исследования и профилактики экстремизма. – СПб., 2004. – 140 с.
39. Козлов, А.А. Социальная работа: Введение в профессиональную деятельность [Текст] / А.А. Козлов. – М.: Логос, 2004. – 340 с.
40. Кравчук, П.Ф. Молодежь и социальные центры [Текст] / П.Ф. Кравчук // Социология. – 2015. – № 2. – С. 232-234.
41. Курбатов, А.В. Социализация молодежи в современном обществе [Текст] / А.В. Курбатов // Педагогика. – 2015. – № 3. – С. 62-65.
42. Лебедев, С.Д. Социальная работа с молодежью: формы и виды взаимодействия [Текст] / С.Д. Лебедев // Социологические исследования. – 2016. – № 7. – С. 74-78.
43. Левикова, С. И. Структура социальной работы с молодежью [Текст] / С.И. Левикова // Философские науки. – 2016. – № 7. – С. 79-92.
44. Левитская, А. О законопроектной деятельности в сфере молодёжной политики [Текст] / А. Левитская // Народное образование. – 2014. – № 1. – С. 14-16.
45. Луков, В.А. Теории молодежи: пути развития [Текст] / В.А. Луков // Знание. Понимание. – Умение. – 2007. – № 3. – С.10-12.
46. Лукс, Г.А. Социальное инновационное проектирование в региональной молодежной политике [Текст] / Г.А. Лукс. – С.: Самарский университет, 2003. – 278 с.
47. Медведев, Д.А. Речь Председателя Правительства Российской Федерации на Государственном совете «О молодежной политике в Российской Федерации»

Федерации», который состоялся 17 июля 2009 г. [Электронный ресурс] / Д.А. Медведев. –<http://www.kremlin.ru/transcripts/4831> (дата обращения: 07.01.2017).

48. Меновщиков, В.Ю. Введение в социальное консультирование [Текст] / В.Ю. Меновщиков. – М.: Смысл, 2015. – 112 с.

49. Мерзлякова, И.С. История развития законодательства о правах молодежи [Текст] / И.С. Мерзлякова // Юридический мир. – 2016. – № 10. – С. 42 - 44.

50. Морозова, О.В. Социальная работа с молодежью [Текст] / О.В. Морозова // Научно-популярный журнал «Социальная работа». – 2015. – № 5. – С. 43-44.

51. Официальный сайт губернатора и правительства Белгородской области [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.belregion.ru/> – Систем.требования: IBM PC, Internet Explorer.

52. Павленок, П.Д., Руднева, М.Я. Технологии социальной работы с различными группами населения: Учебное пособие [Текст] / П.Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 272с.

53. Паршина, В.В. Государственная социальная политика в отношении молодежи: основные принципы и направления [Текст] / В.В. Паршина // Научный журнал «Современные проблемы науки и образования». – 2016. – № 4. – С.130-134.

54. Посысоев, Н.Н. Основы психологии семьи и семейного консультирования [Текст] / Н.Н. Посысоев. – М., 2014. – 328 с.

55. Прохорова, О.Г. Основные направления и виды семейного консультирования в практике работы специалиста [Текст] / О.Г. Прохорова // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева. – 2015. – № 1. – С. 40-42.

56. Путин, В.В. Речь Президента Российской Федерации на первом заседании организационного комитета по проведению Года молодежи в России

19 февраля 2009 г. [Электронный ресурс] / В.В. Путин. – <http://www.kremlin.ru/transcripts/4834> (дата обращения: 07.01.2017).

57. Рагимова, О.А. Социальные технологии работы с молодежью [Текст] / О.А. Рагимова // Социально-гуманитарные знания. – 2014. – № 1. – С. 118-126.

58. Самохвалов, Н.А. Реализация государственной молодежной политики как элемент модернизации российской государственности на современном этапе [Текст] / Н.А. Самохвалов // Государственная власть и местное самоуправление. – 2015. – № 7. – С. 3-7.

59. Смолякова, Г.Н. Организация молодежного консультирования в России [Текст] / Г. Н. Смолякова // Север промышленный.– 2015. – № 10. – С. 5-11.

60. Таланов, С.Л. Молодежные консультационные центры: опыт организации в России [Текст] / С.Л. Таланов //AlmaMater: Вестник высшей школы. – 2015. – № 2. – С. 27-30.

61. Таланов, С. Л. Консультирование молодежи: опыт социологического анализа [Текст] / С. Л.Таланов // Вестник высшей школы. – 2016. – № 2. – С. 27-30.

62. Топчий, Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Текст] / Л.В. Топчий. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2016. – 184 с.

63. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.gks.ru/> – Систем.требования: IBM PC, Internet Explorer.

64. Холостова, Е. И., Кононова, Л. И. Технология социальной работы: Учебник для бакалавров [Текст] / Е.И. Холостова, Л.И. Кононова. – М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К», 2015. – 470 с.

65. Шелудякова, Т.В. Социальная поддержка молодежи в субъектах Российской Федерации: правовое регулирование и практика реализации [Текст] / Т.В. Шелудякова // Российская юстиция. – 2016. – № 4. – С. 8-10.

66. Юрова, О.А. Консультирование как технология социальной работы [Текст] / О.А. Юрова // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2016. – № 3. – С.98-102.

ПРИЛОЖЕНИЯ

План интервью с экспертами (опросный лист)

1. Знакомство.
 - 1.1. Представление цели исследования.
 - 1.2. Представление эксперта.
2. Определение понятия.
 - 2.1. Как Вы понимаете сущность социальной проблемы молодежи?
 - 2.2. Можете ли Вы дать определение «социальная проблема молодежи»?
3. Виды социальных проблем.
 - 3.1. Какие виды социальных проблем Вы знаете?
 - 3.2. Сталкивались ли Вы с социальными проблемами? Если да – то какой?
4. Степень влияния социальных проблем на жизнь современной молодежи
 - 4.1. С какими проблемами, на Ваш взгляд, сталкивается современный молодой человек?
 - 4.2. Удовлетворены ли Вы своими жилищными условиями?
 - 4.3. Довольны ли вы своим социальным положением и работой?
5. Форма работы с социальными проблемами молодежи.
 - 5.1. На Ваш взгляд, помогает ли государство в решении социальных проблем?
 - 5.2. Какие Вы знаете нормативные акты или программы по решению социальных проблем молодежи?
 - 5.3. Есть ли организация, способная помочь в разрешении социальных проблем молодежи?
6. Отношение молодежи к работе МКЦ
 - 6.1. Знаете ли Вы о существовании МКЦ и его услугах?
 - 6.2. Как Вы относитесь к работе МКЦ?
 - 6.3. Как Вы считаете, помогает ли МКЦ в разрешении социальных проблем молодежи?

Анкета молодежи
Участнику исследования!

Кафедра социальной работы НИУ «БелГУ» проводит социологическое исследование «Оценка деятельности молодежного консультационного центра Борисовского района (далее – МКЦ)» Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, подчеркнуть или обвести номера вариантов ответа, с которыми Вы согласны. При необходимости допишите ответ сами на отведенном для этого месте. Анкета является анонимной.

1. Откуда Вы узнали о существовании МКЦ?

1	Из рекламы по телевидению
2	Из газет
3	От знакомых
4	Из сайта в Интернете
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

2. Достаточно ли Вам информации о деятельности МКЦ, об услугах, оказание которых обеспечивает МКЦ?

1	Да, достаточно
2	Нет, информации очень мало
3	Нет, информация не полная
4	Другое(укажите)
5	Затрудняюсь ответить

3. Удобно ли Вам получать услуги в МКЦ?

1	Да
2	Скорее да, чем нет
3	Скорее нет, чем да
4	Нет
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

4. Какую (какие) услугу Вы получили (намерены получить) в МКЦ?

1	Семейное консультирование
2	Юридическое консультирование
3	Индивидуальное психологическое консультирование
4	Помощь в трудоустройстве
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

5. В какой форме Вам была оказана(ы) услуга(и)?

Форма оказания услуги	Вид консультативной практики			
	Семейное консультирование	Юридическое консультирование	Индивидуальное психологическое консультирование	Помощь в трудоустройстве
Очное консультирование				
Дистанционное консультирование на «Телефоне Доверия»				
Групповое консультирование				
Другое(укажите)				
Затрудняюсь ответить				

6. По какому (каким) вопросам Вам была оказана юридическая консультация?

1	Жилищные вопросы
2	Банковские вопросы
3	Трудовое право
4	Земельное право, оформление недвижимости
5	Семейное право
6	Другое(укажите)
7	Затрудняюсь ответить
8	Не обращался (лась) за помощью за данной услугой

7. По какому (каким) вопросам Вам было оказано семейное консультирование?

1	Взаимоотношения между супругами в уже сложившейся семье
2	Взаимоотношения клиента с его будущим супругом
3	Взаимоотношения родителей и детей
4	Взаимоотношения супругов с их собственными родителями и родителями другого супруга
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить
7	Не обращался (лась) за помощью за данной услугой

8. По какому (каким) вопросам Вам было оказано психологическое консультирование?

1	Добрачное / брачное консультирование
2	Родительские отношения
3	Проблемы личностного характера
4	Проблема профессионального самоопределения
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить
7	Не обращался (лась) за помощью за данной услугой

9. Помог ли Вам специалист МКЦ в решении вопроса трудоустройства?

1	Да
2	Скорее да, чем нет
3	Скорее нет, чем да
4	Нет
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить
7	Не обращался (лась) за помощью за данной услугой

10. Помогла ли юридическая/ семейная/ психологическая консультация специалиста МКЦ в решении Вашей проблемы?

1	Да
2	Скорее да, чем нет
3	Скорее нет, чем да
4	Нет
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

11. Оцените, пожалуйста, уровень обслуживания и компетентность сотрудника, который Вас обслуживал?

	Да, удовлетворен (а)	Удовлетворен (а), но не в полном объеме	Скорее не удовлетворен (а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
Умения и навыки					
Профессионализм					
Вежливость					
Готовность помочь в целом					
Общая результативность					
Оперативность в работе					

6. Устраивает ли Вас график (режим) работы МКЦ?

1	Да
2	Скорее да, чем нет
3	Скорее нет, чем да
4	Нет
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

7. Насколько Вы удовлетворены продолжительностью оказания услуги

1	Да, удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а), но не в полном объеме
3	Скорее не удовлетворен (а)
4	Не удовлетворен (а)
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

8. Оцените, насколько Вы удовлетворены комфортностью оказания услуги, а именно...

	Да, удовлетворен (а)	Удовлетворен (а), но не в полном объеме	Скорее не удовлетворен (а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
Обустройством помещения и залом ожидания					
Наличие информационных стендов с образцами заполнения заявлений					
Наличие социально-информационных роликов и полиграфической продукции (листовки, плакаты, баннеры)					
Консультация специалиста при личном обращении					

9. Оцените, насколько Вы удовлетворены комфортностью оказания услуги, а именно удобством расположения и доступностью мест оказания услуг?

	Да, удовлетворен (а)	Удовлетворен (а), но не в полном объеме	Скорее не удовлетворен (а)	Не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
Близость остановок общественного транспорта					
Удаленность от центра населенного пункта					
Наличие безбарьерной среды для инвалидов					
Наличие свободного прохода или доступного пропускного режима					

10. Насколько Вы удовлетворены организацией очереди

1	Да, удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а), но не в полном объеме
3	Скорее не удовлетворен (а)
4	Не удовлетворен (а)
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

11. Насколько Вы удовлетворены возможностью записи на прием через интернет на конкретное удобное время

1	Да, удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а), но не в полном объеме
3	Скорее не удовлетворен (а)
4	Не удовлетворен (а)
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

12. Насколько Вы удовлетворены возможностью подачи заявления и получения услуги через интернет

1	Да, удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а), но не в полном объеме
3	Скорее не удовлетворен (а)
4	Не удовлетворен (а)
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

13. Насколько Вы удовлетворены компетентностью специалистов, оказывающих услугу, включая точность и достоверность предоставляемой информации

1	Да, удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а), но не в полном объеме
3	Скорее не удовлетворен (а)
4	Не удовлетворен (а)
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

14. Насколько Вы удовлетворены умением специалиста вести себя с посетителями в соответствии со стандартами общения и профессиональной этикой - вежливо и уважительно

1	Да, удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а), но не в полном объеме
3	Скорее не удовлетворен (а)
4	Не удовлетворен (а)
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

15. Насколько Вы удовлетворены качеством консультаций и разъяснений по процедуре и результатам выполнения услуги

1	Да, удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а), но не в полном объеме
3	Скорее не удовлетворен (а)
4	Не удовлетворен (а)
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

16. Сколько раз Вы обращались в МКЦ в процессе однократного получения услуги

1	Один раз
2	Два раза
3	Три раза
4	Более трех раз
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

17. К скольким специалистам МКЦ Вы обращались в процессе однократного получения услуги

1	Один
2	Два
3	Три
4	Более трех
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

18. Возникало ли у Вас желание подать жалобу в связи с низким качеством предоставления услуги или недобросовестной работой специалистов МКЦ?

1	не подавал(-а) жалобу, и не возникало такого желания
2	не подавал(-а) жалобу
3	не подавал(-а) жалобу, но такое желание возникало
4	подавал(-а) жалобу
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

19. Какие дополнительные (сопутствующие) услуги Вы хотели бы иметь возможность получать непосредственно в МКЦ?

1	Нет необходимости в дополнительных услугах
2	Дистанционное консультирование
3	Обеспечение доступа в сеть Интернет посредством общедоступных терминалов
4	Услуги по ксерокопированию/распечатки документов
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

20. Что Вас больше всего не удовлетворяет в процедуре оказания услуг в МКЦ? (укажите не более 3-х)

1	всем удовлетворен(а)
2	утомительное ожидание в очереди
3	некомпетентность сотрудников
4	некомфортно в помещении - душно или холодно
5	помещение непригодно для ожидания
6	неудобный график работы
7	я не получил то, зачем приходил в учреждение
8	плохая организация процедуры приема заявителей
9	грубость, невнимательность сотрудников
10	Другое(укажите)

21. Обращались ли Вы к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур)

1	Да, в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур
2	Да, в основном для обеспечения качества и быстрого оформления документов
3	Да, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата
4	Да, по другим причинам
5	Нет, так как в этом не было надобности
6	Другое(укажите)

22. Платили ли Вы за получение услуги в МКЦ?

1	Нет
2	Только в объеме, установленном законодательством
3	Дополнительные затраты (стимулирование сотрудников МКЦ)
4	Другое(укажите)
5	Затрудняюсь ответить

23. Удовлетворяет ли в целом Вас качество оказания услуг?

1	Да, удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а), но не в полном объеме
3	Скорее не удовлетворен (а)
4	Не удовлетворен (а)
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

24. Помогла ли консультация специалиста в решении Вашей проблемы?

1	Да
2	Скорее да, чем нет
3	Скорее нет, чем да
4	Нет
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

25. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

1	Да
2	Скорее да, чем нет
3	Скорее нет, чем да
4	Нет
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

26. Просим изложить Ваши пожелания или дополнения по улучшению работы МКЦ _____

В заключении просим Вас сообщить некоторые сведения о себе.

27. Ваш пол:

1	Мужской	2	Женский
---	---------	---	---------

28. Ваш возраст:

1	14-18 лет	3	26-30 лет
2	19-25 лет	4	31-35 лет

29. Род Ваших занятий:

1	Ученый
2	Работник правоохранительных органов
3	Работник социальных служб
4	Медицинский работник
5	Государственный служащий
6	Безработный
7	Другое(укажите)

Благодарим Вас за участие в исследовании!