DOI: 10.17117/na.2016.08.01.419

<http://ucom.ru/doc/na.2016.08.01.419.pdf>

Поступила (Received): 24.08.2016

Араканцева Т.А., Паскова А.А. Организация учета данных в сфере оказания срочных социальных услуг с использованием электронных таблиц

Arakantseva T.A., Paskova A.A.
The organization of accounting data in the field
of urgent social services using spreadsheets

В статье раскрывается содержание срочной социальной помощи детям и семьям с детьми, находящимся в социально опасном положении на территории железнодорожных вокзалов в пути следования к месту назначения, описываются оптимальные способы организации учета данных о семьях с детьми и видах услуг, которые им были оказаны, с помощью специальных возможностей табличного процессора MS Excel

Ключевые слова: социальная услуга, пункт социальной помощи

Араканцева Татьяна Александровна
Кандидат психологических наук, доцент
Московский психолого-социальный университет
г. Москва, 4-ый Рощинский проезд, 9 А

Паскова Анна Александровна
Кандидат педагогических наук, доцент
Майкопский государственный технологический университет
г. Майкоп, ул. Первомайская, 191

The article reveals the content of the urgent social help to children and families with children in socially dangerous situation in the railway stations en route to the destination, describes the optimal ways of organizing the data on families with children and the types of services that they received with special possibilities of tabular processor MS Excel

Key words: social service, the point of social assistance

Arakantseva Tatiana Aleksandrovna
Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor
Moscow psychological and social university
Moscow, 4th Roshchinskiy pass., 9 A

Paskova Anna Aleksandrovna
Candidate of Pedagogic Sciences, Associate Professor
Maikop State technological university
Maikop, Pervomayskaya st., 191

Современное общество характеризуется высокой мобильностью населения. Часто мобильность является вынужденной, обусловленной экономическими, политическими событиями, что приводит к переездам целые семьи, включая детей. В силу этого, на крупных транспортных узлах (каковыми являются московские железнодорожные вокзалы) возникают ситуации, когда дети и семьи с детьми оказываются в социально опасном положении, свидетельствующем о необходимости оказания помощи.

Практика показывает, что типичными социально опасными ситуациями для детей являются следующие: безнадзорное нахождение на вокзалах, в том числе, в позднее время, попрошайничество, бродяжничество и т.п.

Довольно часто эти дети находятся на вокзалах вместе с родителями, то есть социально опасное положение ребенка вызвано неадекватными действиями (или отсутствием необходимых действий) со стороны взрослых членов семьи. Как правило, причинами возникновения социально опасных ситуаций в отношении семей с несовершеннолетними детьми являются: отсутствие документов и/или денег, необходимых для возвращения семей к месту жительства вследствие их утраты (по вине взрослых членов семьи или из-за противоправных действий третьих лиц), неумелое планирование собственных расходов и/или действий.

Совершенно очевидно, что результатом становится отсутствие у ребенка места ночлега, необходимого питания и теплой одежды.

В таких случаях, безусловно, необходима помощь. Следует отметить, что направленность государственной помощи предполагает фокусирование на ребенке, которого помещают в медицинское или социальное учреждение, в то время как взрослые должны самостоятельно решить имеющиеся проблемы. Но, к сожалению, часто становится очевидной неспособность взрослых быстро справиться с ситуацией. А ребенок, разлученный с семьей, несомненно, находится в эмоционально неблагоприятной ситуации. Для того, чтобы избежать негативных последствий разделения семьи, Благотворительный фонд социальной помощи детям «Расправь крылья!» опирается на концепцию оказания срочной социальной помощи семье как единому целому. Такой подход является приоритетным в практике оказания социальной помощи семьям с детьми за рубежом [1].

В настоящее время, совместно с Московской региональной дирекцией железнодорожных вокзалов – филиалом ОАО «РЖД» на железнодорожных вокзалах г. Москвы реализуется проект «Дорога домой». Этот проект предполагает создание системы оказания срочной социальной помощи детям и семьям с детьми, находящимся в социально опасном положении на территории железнодорожных вокзалов в пути следования к месту назначения. В процессе реализации проекта были созданы два пункта социальной помощи детям (далее ПСПД) – на Казанском (работает с 15 октября 2012 года) и Белорусском (работает с 1 сентября 2013 года) железнодорожных вокзалах, охватывающих территории всех девяти вокзалов Москвы.

Срочная социальная помощь предполагает оказание срочных социальных услуг. Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», срочная социальная помощь – это комплекс срочных социальных услуг, способствующих устранению обстоятельств, поставивших несовершеннолетнего или семью в социально опасное положение. Там же срочная социальная услуга определена как неотложная помощь разового характера находящимся в социально опасном положении несовершеннолетним и семьям [3].

Таким образом, раскрывая содержание срочной социальной помощи, оказываемой в ПСПД, необходимо указать спектр оказываемых срочных социальных услуг.

В функционирующих в настоящее время ПСПД семьям с детьми, находящимся в социально опасной ситуации, оказываются такие срочные социальные услуги, как:

- 1) предоставление горячего питания или набора продуктов;
- 2) предоставление возможности связаться с родными и близкими по месту жительства (услуги связи);
- 3) размещение в комнате отдыха;
- 4) содействие в получении услуг государственных социальных учреждений;
- 5) содействие в приобретении билетов до места жительства, включая материальную помощь;
- 6) оказание экстренной психологической помощи или содействие в ее получении;
- 7) оказание правовой помощи или содействие в ее получении;
- 8) предоставление справочной информации (информационная помощь);
- 9) передача несовершеннолетнего законным представителям.

За три года работы ПСПД (на 1 октября 2015 года) срочная социальная помощь была оказана 842 семьям с детьми, количество детей, получивших помощь, составило около 1,5 тыс. человек.

Эти цифры показывают значительный объем оказываемой помощи. В связи с этим возникает необходимость создания оптимальной системы учета, как клиентов, так и оказываемых услуг с применением современных информационных технологий. Сложность задачи заключается в том, что информация носит разноплановый характер и не может быть сведена исключительно к количественным показателям. Кроме того, есть потребность не только в получении общей картины результатов работы ПСПД, но и в наличии возможности быстро извлечь всю имеющуюся информацию относительно каждого отдельного клиента, особенно в случае его повторного обращения.

Информацию, подлежащую учету, можно разделить на несколько блоков. Во-первых, эта информация о ситуации, в которой была выявлена семья с детьми или ребенок. Во-вторых, информация об обстоятельствах, в силу которых, родители не могут самостоятельно удовлетворить базовые потребности ребенка в период его нахождения на вокзале. В-третьих, информация о помощи, которая была оказана семье или ребенку. Дополнительно учитываются данные о социально-демографических характеристиках семьи. Общее количество параметров, подлежащих учету, составило 125.

При обработке данных в табличном процессоре MS Excel выяснилось, что вести учет в простой табличной форме, отмечая наличие или отсутствие каждого из выделенных параметров, оказалось весьма затруднительно, а получить консолидированные данные отдельно по каждому клиенту и представить их в компактной форме просто невозможно.

Для решения этой проблемы было решено перейти к внесению информации с помощью выбора варианта заполнения из раскрывающихся списков (рис. 1). Это позволило сократить количество полей в таблице до 58.

D	E	F	G	H	I	J	K	L
№	Клиент (для семьи - фамилия во множественном числе, для группы детей - группа, для ребенка без семьи ФИО)	Обращение	Место выявления	Время выявления	Кем выявлен	Кто выявлен	С кем выявлен	Признаки СОП
190	КЛИЕНТ 1	первый раз	Киевский	с 12.00 до 18.00	обратились самостоятельно	ребенок(дети) с законными представителями	только с матерью	есть
				с 6.00 до 10.00 с 10.00 до 12.00 с 12.00 до 18.00 с 18.00 до 22.00 с 22.00 до 24.00 с 24.00 до 6.00	обратились	ребенок(дети) с		

Рис. 1. Использование раскрывающихся списков для ввода информации

Новый способ внесения информации, позволил:

- сократить время заполнения таблицы учета,
- автоматизировать статистическую обработку данных по всем клиентам,
- расширить спектр учитываемых данных,
- вносить новые параметры, не меняя общую структуру таблицы,
- быстро собирать и выводить на экран информацию о любом отдельном клиенте.

Составление списка допустимых значений является важной и самостоятельной задачей при разработке таблиц учета. Список допустимых значений должен быть полным, он должен максимально охватывать спектр вариативности параметра и включать максимально возможное количество вариантов. Его значения не должны пересекаться между собой, чтобы у специалистов не было трудностей при выборе из двух и более альтернатив. Они должны быть понятными и отвечать практике взаимодействия специалистов с клиентами.

Получить такой список можно только при тесном взаимодействии со специалистами, оказывающими помощь и ведущими учет. В нашем случае работа с сотрудниками ПСПД выглядела следующим образом. На первом этапе для каждого выделенного параметра на основе анализа практических действий сотрудников и их опыта оказания помощи клиентам были составлены предварительные списки допустимых значений. На втором этапе составленные списки прошли экспертизу на однозначность понимания каждого из внесенных в них значений. На третьем этапе проходила апробация предложенных списков, по результатам которой часть из них была сокращена, а часть дополнена. Только после этого список считался пригодным для использования.

Например, итоговый список допустимых значений для параметра «Состав семьи клиента» выглядит так:

- полная семья
- полная семья с отчимом (зарегистрированный брак)
- полная семья с мачехой (зарегистрированный брак)
- неполная семья, только мать
- неполная семья, только отец
- неполная семья с отчимом (незарегистрированный брак)

- неполная семья с мачехой (незарегистрированный брак)
- замещающая полная семья
- замещающая неполная семья
- отсутствие семьи

Такой список позволяет учитывать сразу два параметра: степень родства с ребенком каждого их взрослых и характер отношений между ними, так как очень часто клиентами ПСПД оказываются семьи, в которых взрослые не состоят в браке между собой, но являются кровными родителями детей.

Или первоначально список, описывающий статус сотрудника по отношению к клиенту был таким:

- выявил
- принял по смене
- завершил работу

Но в случае продолжения работы сотрудника с семьей возникали сложности с выбором статуса. После апробации был добавлен вариант «продолжил работу», и список стал выглядеть так:

- выявил
- принял по смене
- продолжил работу (уже работал с этим клиентом)
- завершил работу

Для статистической обработки данных используются все варианты допустимых значений, а вот для построения диаграмм они группируются. Подсчет данных и построение диаграмм автоматизированы, и, поэтому, при внесении новых данных не требуется обновлять графический материал вручную [2].

Напомним, что еще одной задачей был быстрый сбор данных о клиенте, независимо от их формата (дата, числовой, текстовый). Эта задача была решена с помощью двух функций: ВПР и СЦЕПИТЬЕСЛИ.

Первая позволяет переносить данные по клиенту из общей таблицы в индивидуальную карточку. Работает она очень просто, мы вносим код (фамилию), например, КЛИЕНТ 1 в поле «Фамилия клиента», и происходит автоматическое заполнение карточки данными, которые соответствуют этому клиенту в общей таблице (рис. 2).

A	B	C	D	E	F	G	H
Фамилия клиента	Дата выявления	Выявлены	Место выявления	Время выявления	Кто выявил		<p>Описание ситуации</p> <p>12.30. Киевский вокзал. Самостоятельно. Мать-Л. И., 02.12.1974 г.р. сын-Л. Ш., 28.12.2014 г.р. Семья прибыла в г. Москва на заработки три месяца назад. Ничего не получилось. Семья решила вернуться на родину, но средств на дорогу нет. Обратиться за помощью не к кому. Семья обратилась в БФ "Милосердие", он перенаправил ее в Миграционную службу. Миграционная служба, в свою очередь, дал ей наши координаты, так как семья не подходит под их программу. В информация проверена, осуществлен звонок по телефону с данными организациями. Семья перенаправлена в социальный патруль.</p>
КЛИЕНТ 1	01.10.2015	первый раз	Киевский	с 12.00 до 18.00	обратились самостоятельно		
Дети в количестве	возраста	выявлены с	признаки СОП	Дети с ОВЗ	особенности взрослых		
1	грудного возраста (до 1 года)	только с матерью	есть				
Причина нахождения на вокзале	Маршрут	Наличие документов	Каких документов не хватает	Заключение о ситуации на вокзале	Заключение о жизненной ситуации		
ожидание поезда без билетов	Закарпатье-Москва-Закарпатье	нет билетов, но есть все необходимые документы	билет	СОП	есть признаки ТЖС		
Место регистрации	Регион РФ	Состав семьи	Занятость родителей	Источники дохода семьи	Оценка семей		

Рис. 2. Индивидуальная карточка клиента

Для внесения данных с нескольких листов использованы возможности функции ЕСЛИ, в сочетании с функцией СЦЕПИТЬ. Функция СЦЕПИТЬЕСЛИ не входит в набор встроенных функций и требует создания специального макроса [4].

Наличие такой формы позволяет быстро найти информацию по отдельному клиенту на всех листах книги и собрать ее в одном месте.

Благодаря использованию в электронной таблице списка допустимых значений как основного способа внесения данных, функций ВПР, СЦЕПИТЬЕСЛИ, наряду со стандартными СЧЕТЕСЛИ и СУММЕСЛИ, она становится удобным инструментом учета, обработки и представления данных об оказании срочных социальных услуг клиентам ПСПД.

Список используемых источников:

1. Араканцева Т.А. Детская социальная служба (краткий обзор зарубежного опыта) // Актуальные проблемы современного детства. М.: НИИ детства РДФ, 1992. С. 67-70.
2. Паскова А.А. Табличный процессор MS Excel. Практикум по курсу «Информационные технологии». Майкоп, МГТУ, 2006. 64 с.
3. Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" // Российская газета.
URL: <http://www.rg.ru/2013/12/30/socialka-dok.html/>
4. Как сцепить несколько значений в одну ячейку по критерию? СЦЕПИТЬЕСЛИ // Excel это не сложно.
URL: <http://www.excel-vba.ru/chto-umeet-excel/kak-scepit-neskolko-znachenij-v-odnu-yachejku-po-kriteriyu-scepitesli/>

© 2016, Араканцева Т.А., Паскова А.А.
Организация учета данных в сфере оказания
срочных социальных услуг с использованием
электронных таблиц

© 2016, Arakantseva T.A., Paskova A.A.
The organization of accounting data in the field of
urgent social services using spreadsheets