

# ОСНОВНЫЕ МЕХАНИЗМЫ ВНЕДРЕНИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО СОЦИАЛЬНОГО СТАНДАРТА

ЛЮБОВЬ ЕВГЕНЬЕВНА КУКУШКИНА

Директор Департамента социальной защиты  
населения Владимирской области

г. Владимир, 20 декабря 2022

## «Об основных механизмах внедрения регионального Социального стандарта» доклад на заседании регионального штаба по созданию инфраструктуры Национальной Социальной Инициативы (НСИ)

Директор Департамента Л.Е. Кукушкина  
Администрация Владимирской области, каб.619  
20.12.2022г., 10.00.

**СОЦИАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ** – это несколько связанных практик и технологий во всех отраслях социальной сферы, направленных на улучшение качества услуг.

- 1 «Дружелюбная организация» - создание комфортной среды, доброжелательных и/или автоматизированных регистратур и клиентских служб
- 2 Комплексная региональная программа поддержки региональных СО НКО по всем отраслям, включая социальные сертификаты, закупки товаров и услуг у НКО, гранты и субсидии
- 3 Мультицентры социальной поддержки граждан по принципу «одного окна»: реабилитация и абилитация инвалидов, наличие и адреса квартир сопровождаемого проживания, центров дневного пребывания, семейных МФЦ, кризисных центров для женщин
- 4 Единый «Навигатор мер поддержки граждан» – информационный ресурс с пошаговой инструкцией поведения в конкретной жизненной
- 5 Служба социальных координаторов – бесплатная горячая линия по сложной жизненной ситуации, а при необходимости и сопровождение человека до полного решения проблемы
- 6 Региональная программа комплексной помощи семьям с детьми-инвалидами: ранняя помощь, лечение патологий, психологическая поддержка, реабилитация, диспансеризация, инклюзивное образование и т.д.
- 7 Оценка качества услуг – независимая, экспертная, общественная оценка качества услуг и положительных изменений от внедрения Социального стандарта

В соответствии с поручениями Президента Российской Федерации на территории субъектов РФ реализуется Национальная социальная инициатива (НСИ).  
Основной механизм НСИ – внедрение Социального стандарта.

### **Что такое Социальный стандарт?**

Это – несколько связанных практик и технологий во всех отраслях социальной сферы, направленных на улучшение качества услуг.

Агентство стратегических инициатив (АСИ) предлагает внедрить решения:

1. «Дружелюбная организация» - создание комфортной среды, доброжелательных и/или автоматизированных регистратур и клиентских служб.

2. Комплексная региональная программа поддержки региональных СО НКО по всем отраслям, включая социальные сертификаты, закупки товаров и услуг у НКО, гранты и субсидии.

3. Мультицентры социальной поддержки граждан по принципу «одного окна»: реабилитация и абилитация инвалидов, наличие и адреса квартир сопровождаемого проживания, центров дневного пребывания, семейных МФЦ, кризисных центров для женщин.

4. Единый «Навигатор мер поддержки граждан» – информационный ресурс с пошаговой инструкцией поведения в конкретной жизненной ситуации (например – при рождении ребенка можно онлайн узнать о положенных мерах и услугах, заказать их, узнать статус запроса или заявления, посмотреть историю запросов и т.д.).

5. Служба социальных координаторов – бесплатная горячая линия по сложной жизненной ситуации, а при необходимости и сопровождение человека до полного решения проблемы (как получить лекарства, как оформить пособие, выплаты или инвалидность, как найти работу, как записаться к врачу-специалисту и т.д.)

6. Региональная программа комплексной помощи семьям с детьми-инвалидами: ранняя помощь, лечение патологий, психологическая поддержка, реабилитация, диспансеризация, инклюзивное образование и т.д.

7. Оценка качества услуг – независимая, экспертная, общественная оценка качества услуг и положительных изменений от внедрения Социального стандарта.

<b>ЖС</b>	<b>Проблемы</b>	<b>Участие ведомств</b>
<b>Рождение ребенка</b>	Оформление документов	ЗАГС
	Медицинский патронаж	ДЗ
	Назначение и выплата пособий	ДСЗН
	Место в яслях, д/саду	ДО
<b>Инвалидность</b>	Оформление документов	МСЭ
	Получение ТСР	ФСС
	Лечение	ДЗ
	Доступность жилого дома	ОМСУ
	Социальная поддержка	ДСЗН
	Подходящая работа	ДТЗН
	Обучение и переобучение	ДО
<b>Наличие в семье ребенка с инвалидностью или ОВЗ</b>	Оформление документов	МСЭ
	Медицинская реабилитация	ДЗ
	Социальная реабилитация	ДСЗН
	Помощь семье	ДСЗН
	Инклюзивное образование	ДО
	Варианты трудоустройства родителей	ДТЗН
<b>Отсутствие (утрата) жилья, в т.ч. у временно перемещенных лиц</b>	Временное жилье	ОМСУ
	Трудоустройство с предоставлением жилья	ДТЗН
	Временный приют, адаптация	ДСЗН
<b>Отсутствие средств к существованию, бедность</b>	Трудоустройство	ДТЗН
	Переобучение	ДО
	Социальная поддержка и адаптация, социальный контракт	ДСЗН

## Как внедрять Социальный стандарт?

Агентство стратегических инициатив (АСИ) предлагает следующую схему:

- формирование региональной экспертной группы – до 15 человек (общественные эксперты в сферах образования, здравоохранения, соцзащиты, инклюзивных технологий, развития и поддержки НКО; не должны быть представителями органов власти);
- проведение самообследования региона на предмет уровня внедренных практик и технологий; при этом органы власти и экспертная группа проводят два самостоятельных самообследования (типовые чек-листы разработаны АСИ);
- рабочая встреча РОИВ и экспертов, подписание протокола разногласий, формирование «дорожной карты» по внедрению Социального стандарта (что-то внедряем вновь, что-то развиваем, что-то дорабатываем);
- собственно внедрение (мероприятия, сроки и ответственные прописываются в «дорожной карте»).

## СХЕМА ВНЕДРЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО СТАНДАРТА



РЕГИОНАЛЬНЫЙ  
СОЦИАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ



## Кто участвует во внедрении Социального стандарта?

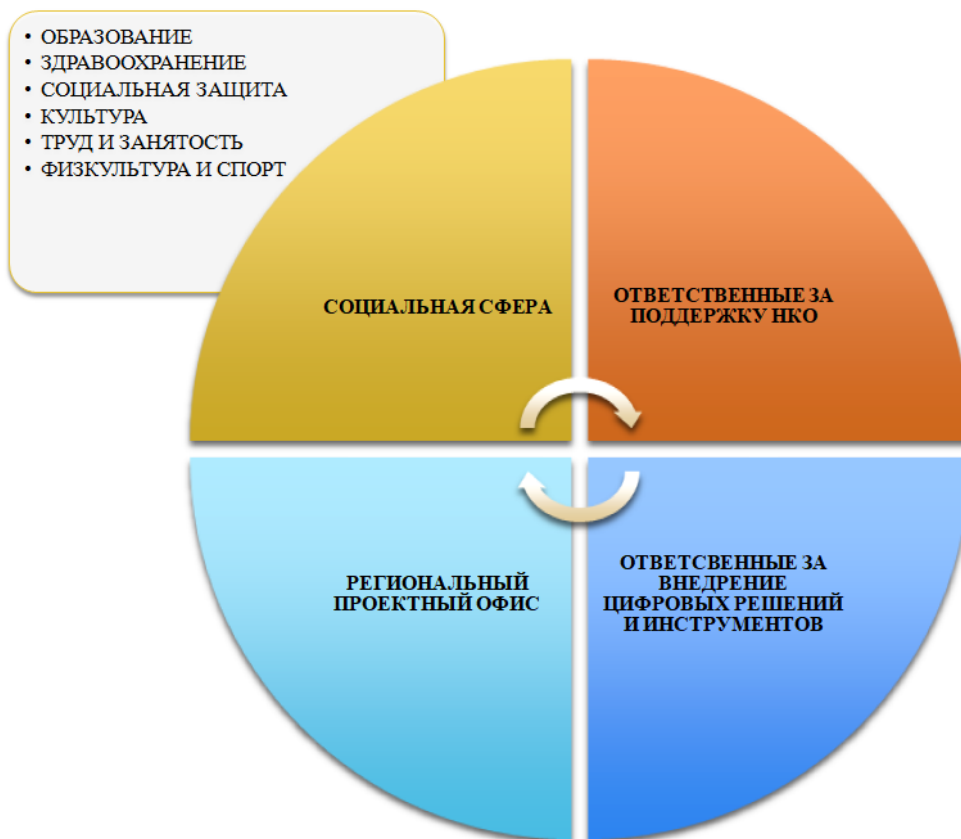
Под социальной сферой в целях внедрения Стандарта понимаются образование, здравоохранение, социальная защита, культура, труд и занятость, физкультура и спорт.

Кроме того, с учетом поставленных задач, необходимо будет привлекать ответственных за:

- поддержку НКО,
- внедрение цифровых решений и инструментов,
- региональный проектный офис.

Первым и обязательным условием для достижения результата является межведомственное взаимодействие, должна работать мультидисциплинарная команда. Ожидается, что проектный офис будет выполнять роль координатора.

## Кто участвует во внедрении Социального стандарта?



5

Преимущества от внедрения Социального стандарта (ожидаемые результаты)

### ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОТ ВНЕДРЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО СТАНДАРТА

1. В регионе создается **эффективная система помощи людям в трудной жизненной ситуации**
2. Формируется **единая государственно-частная модель решения жизненных ситуаций**: появляются новые виды деятельности для граждан и НКО, новые точки приложения для гражданских инициатив, снижается «социальное потребление»
3. **Повышается уровень доверия к власти, снижается социальная напряженность**
4. За счет кратного сокращения времени получения помощи и услуг **высвобождаются личностные, трудовые, временные ресурсы** (как у людей, так и у работников госсектора)
5. **Растет качество жизни в регионе** (один из критериев оценки деятельности Губернатора)

6

1. В регионе создается эффективная система помощи людям в трудной жизненной ситуации
2. Формируется единая государственно-частная модель решения жизненных ситуаций: появляются новые виды деятельности для граждан и НКО, новые точки приложения для гражданских инициатив, снижается «социальное потребление»
3. Повышается уровень доверия к власти, снижается социальная напряженность
4. За счет кратного сокращения времени получения помощи и услуг высвобождаются личностные, трудовые, временные ресурсы (как у людей, так и у работников госсектора)
5. Растет качество жизни в регионе (один из критериев оценки деятельности Губернатора).

Приведу два небольших примера как работает Стандарт в пилотной Сахалинской области.

## Примеры работы Социального Стандарта в пилотной Сахалинской области

**Ситуация №1.** Семья мобилизованного через МФЦ обращается за поддержкой. Предлагаются все существующие в регионе виды помощи:

- социальный присмотр на дому за пожилыми родителями;
- трудоустройство женщины на работу с гибким или удаленным режимом труда;
- помощь НКО и волонтеров в доставке детей к месту учебы, кружков, секций;
- психологическое сопровождение;
- автоматическое назначение и продление инвалидности, пособий и выплат и т.д.
- за семьей закрепляется социальный координатор, который отвечает на любые вопросы, регулирует любые сложные ситуации.

**Ситуация №2.** У женщины, проживающей в сельской местности, диагностирован риск рождения ребенка с патологией.

1. Медики с согласия будущей мамы передают сведения социальному координатору.
2. Семья берется на проактивное сопровождение службами ранней помощи.
3. При рождении ребенка:
  - ✓ по умолчанию назначаются и производятся выплаты социальных пособий и маткапитала;
  - ✓ даются направления (при необходимости - запись) к специалистам-реабилитологам, неонатологам, педагогам;
  - ✓ оказывается помощь с транспортом;
  - ✓ автоматически формируются документы для оформления ребенку инвалидности;
  - ✓ подбираются варианты трудоустройства молодой мамы и т.д.
4. Семья сопровождается социальным координатором до полного выхода из трудной жизненной ситуации

Ситуация №1. Семья мобилизованного через МФЦ обращается за поддержкой. Им тут же проактивно предлагаются все существующие в регионе виды помощи: социальный присмотр на дому за пожилыми родителями; трудоустройство женщины на работу с гибким или удаленным режимом труда (т.к. в семье двое детей – школьник и дошкольник); помощь НКО и волонтеров в доставке детей к месту учебы, кружков, секций (ранее этим занимался призванный на военную службу отец); психологическое сопровождение; автоматическое назначение и продление инвалидности, пособий и выплат и т.д. За семьей закрепляется социальный координатор, который отвечает на любые вопросы, регулирует любые сложные ситуации.

Ситуация №2. У женщины, проживающей в сельской местности диагностирован риск рождения ребенка с патологией. Медики с согласия будущей мамы передают сведения социальному координатору. Семья берется на проактивное

сопровождение службами ранней помощи. При рождении ребенка по умолчанию назначаются и производятся выплаты социальных пособий и маткапитала; даются направления (при необходимости - запись) к специалистам-реабилитологам, неонатологам, педагогам; помогаем с транспортом, ведь нужно добраться из сельской местности; автоматически формируются документы для оформления ребенку инвалидности; подбираются варианты трудоустройства молодой мамы и т.д. Семья сопровождается социальным координатором до полного выхода из трудной жизненной ситуации, обеспечивается «бесшовное» получение всех социальных услуг.

Напоминаю, что 14-15 декабря т.г. в Южно-Сахалинске Агентством проводился образовательный интенсив по вопросам внедрения регионального Социального стандарта.

**ССЫЛКА НА ЗАПИСЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ИНТЕНСИВА:  
«Запуск внедрения регионального социального стандарта»  
г. Южно-Сахалинск 14-15 декабря 2022**



**<https://youtu.be/bmqavQBflrY>**



8

Ознакомиться с видеозаписью образовательного интенсива можно по ссылке <https://youtu.be/bmqavQBflrY>

#### **Текущие задачи.**

1. Распоряжением Губернатора области от 02.06.2022 № 140-рг сформирован региональный штаб по созданию инфраструктуры, внедрению и сопровождению внедрения НСИ.

Сейчас необходимо оперативно определиться с составом региональной экспертной группы (с учетом требований АСИ к кандидатурам экспертов).

2. Определить жизненные ситуации по которым возможно наиболее эффективно внедрить стандарт.

3. Провести самообследование состояния сферы социального обслуживания и социального сопровождения по чек-листам АСИ.

4. Определить план развития службы социальных координаторов (обучить специалистов, внедрить цифровые технологии и т.д.).

5. Организовать межведомственное взаимодействие на всем пути предоставления услуг человеку.

## Текущие задачи.



1. Определить **состав региональной экспертной группы** (требования АСИ в приложении).

2. Определить **жизненные ситуации**, по которым возможно наиболее эффективно внедрить стандарт.

3. Провести **самообследование состояния сферы социального обслуживания** по чек-листам АСИ.

4. Определить **план развития службы социальных координаторов**.

5. Организовать **межведомственное взаимодействие** на всем пути предоставления услуг человеку.

Спасибо за внимание!