

Социология. Социальная работа

УДК 330.34

Полевая Наталия Михайловна

Амурский государственный университет

г. Благовещенск, Россия

E-mail: natabra85@list.ru**Polevaya Natalia Mihailovna**

Amur State University

Blagoveshchensk, Russia

E-mail: natabra85@list.ru**РЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ:
АНАЛИЗ ВНЕДРЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ****REGIONAL SOCIAL STANDARD: ANALYSIS OF IMPLEMENTATION
IN THE AMUR REGION**

Аннотация. В статье охарактеризована необходимость внедрения на территории Амурской области регионального социального стандарта. Представлены результаты внедрения положений регионального социального стандарта за 2023 г. и начало 2024 г. на территории региона.

Abstract. This article describes the need to introduce a regional social standard in the Amur Region. The results of the implementation provisions of the regional social standard for 2023 and the beginning of 2024 in the region are presented.

Ключевые слова: качество услуг, доступность услуг, социальная сфера, национальная социальная инициатива, региональный социальный стандарт, межведомственное взаимодействие.

Key words: quality of services, accessibility of services, social sphere, national social initiative, regional social standard, interdepartmental interaction.

Понимая необходимость повышения качества и доступности услуг в социальной сфере для населения региона и по поручению Президента Российской Федерации (№ПР-1247 от 09.07.2020), Агентство стратегических инициатив начало реализацию в стране Национальной социальной инициативы, частью которой является Региональный социальный стандарт [2].

К основным задачам внедрения последнего относят:

1. Формирование комплексного видения социальной сферы в регионе и приоритетов ее развития на основе запросов граждан.
2. Проведение реинжиниринга процессов предоставления услуг на основе выстроенной и развитой в регионах системы межведомственного и межсекторного взаимодействия с опорой на технологии сервис-дизайна.

3. Внедрение единой методологии оценки качества услуг в социальной сфере, построенной с учетом обратной связи с гражданами.

С ноября 2022 г. Амурская область приступила к внедрению в пилотном режиме Регионального социального стандарта. Первым шагом стало самообследование региона, проводившееся экспертной группой, в состав которой были включены специалисты в сфере здравоохранения, образования, социальной защиты, представители некоммерческих организаций, социальные предприниматели, получатели социальных услуг, а также должностные лица исполнительных органов Амурской области [3].

Внедрение Регионального социального стандарта предусматривает реализацию в Амурской области 13 положений, которые улучшат качество жизни граждан. Это:

1. Стратегия развития в социальной сфере.
2. Совет по качеству жизни.
3. Институт региональных сервисных уполномоченных.
4. Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства).
5. Стандарт вовлечения граждан в развитие городской среды.
6. Навигатор мер поддержки в социальной сфере.
7. Служба социальных координаторов.
8. Оценка качества услуг в социальной сфере.
9. Межведомственное и межсекторное взаимодействие.
10. Модель «Дружелюбная организация в социальной сфере» (охватывает учреждения в сфере здравоохранения, образования и социальной защиты) [1].
11. Поддержка региональных социально ориентированных некоммерческих организаций.
12. Региональная инфраструктура социальной поддержки граждан.
13. Программа комплексной медико-социальной помощи семьям при рождении ребенка с врожденными пороками и патологиями развития [2].

После обсуждения результатов анализа внедрения Стандарта за 2023 г. в январе 2024 г. на площадке региональной экспертной группой был подписан промежуточный протокол самообследования, зафиксировавший полное внедрение 8 положений Стандарта и частичное внедрение еще 5.

Остановимся более подробно на результатах внедрения перечисленных положений Регионального социального стандарта.

В рамках внедрения Национальной социальной инициативы (НСИ) и Регионального социального стандарта в Амурской области определен региональный сервисный уполномоченный НСИ и сформирована команда сервис-дизайнеров; сформирована региональная экспертная группа НСИ из 14 человек, в которую вошли эксперты в сфере здравоохранения, образования, социальной защиты и др.; 6 органов исполнительной власти участвуют в реализации Регионального социального стандарта (среди них министерства здравоохранения, образования, социальной защиты населения, управление занятости, министерство цифрового развития и связи); разработана и утверждена «дорожная карта» мероприятий по внедрению Стандарта.

В настоящее время создан и функционирует совет при губернаторе Амурской области по улучшению качества жизни. В его состав вошли представители некоммерческих организаций в социальной сфере, представители коммерческих организаций, представители органов власти Амурской области, эксперты, ученые, руководитель общественной палаты Амурской области, «Народного фронта», РЭГНСИ.

В целях внедрения модели работы «Дружелюбной организации в социальной сфере» министерством социальной защиты населения совместно с региональным сервисным уполномоченным НСИ разработан и утвержден приказ от 28.04.2023 № 441.

В 2023 г. в рамках исполнения этого приказа и с целью апробации модели было выбрано два пилотных учреждения (УСЗН г. Благовещенска и Благовещенского района и УСЗН Ивановского района), проведено обучение методологии сервис-дизайна 15 специалистов министерства социальной защиты населения и 105 специалистов УСЗН в формате тренинга; для 105 специалистов УСЗН проведены тренинги по стрессоустойчивости и эмпатии; разработаны и внедрены скрипты по взаимодействию с «экстремальными персонами», совместно с сотрудниками кафедры социальной работы и студентами, обучающимися по направлению подготовки «Социальная работа», разработан проект этического кодекса сотрудников социальной защиты и социального обслуживания населения. В 2024 г. модель «Дружелюбная организация в социальной сфере» внедрена в 18 управлениях социальной защиты населения области. Кроме учреждений социальной защиты населения, это положение Регионального социального стандарта внедряют в учреждения здравоохранения и образования.

Стоит отметить, что запущен в эксплуатацию и «Цифровой навигатор мер поддержки участников специальной военной операции и членов их семей», объединяющий сведения о более чем сорока федеральных и региональных мерах поддержки и активно используемый в коммуникации между фактическими и потенциальными получателями мер поддержки и государственными органами.

Большая работа проведена в направлении межведомственного и межсекторного взаимодействия. Так, осуществлен перевод государственных услуг в электронный вид. Сегодня по линии министерства социальной защиты населения предоставляется 38 государственных услуг, из них в первую очередь оцифрованы 14, имеющих статус массовых социально-значимых (ЕПГУ), и 15 государственных услуг, реализуемых посредством регионального портала государственных услуг (РПГУ).

Постепенно внедряется межведомственная информационная система по комплексной системе реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов. На начальном этапе к системе будут подключены учреждения социального обслуживания, здравоохранения, образования и занятости, позже – учреждения культуры и спорта. В рамках системы планируется создать региональный межведомственный банк данных об инвалидах, включая детей-инвалидов; единый реестр индивидуальных программ реабилитации и абилитации ИПРА; единый региональный межведомственный реестр получателей ранней помощи; единый реестр реабилитационных организаций, реализующих мероприятия ИПРА.

На сегодняшний день министерство социальной защиты переводит данную информационную систему в статус государственной, что позволит работать комплексно со всеми

участниками реабилитационного процесса. Стоит отметить, что отдельные учреждения социального обслуживания области (комплексные центры социального обслуживания, реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бардагон», Малиновский социально-реабилитационный центр) уже подключены к системе.

Изменения коснулись и административных регламентов, которые будут основаны на принципах клиентоцентричности и сервис-дизайна при реинжиниринге старых и разработке новых услуг и сервисов.

Исполнение положения Регионального социального стандарта «Поддержка региональных социально ориентированных некоммерческих организаций и социальных предпринимателей» осуществляется путем внедрения рейтинга муниципальных образований Амурской области по итогам реализации механизмов поддержки СО НКО и социального предпринимательства, обеспечения доступа негосударственных (немуниципальных) организаций к предоставлению услуг (работ) в социальной сфере и внедрения конкурентных способов оказания государственных (муниципальных) услуг (работ) в социальной сфере.

Создание реабилитационного центра в г. Благовещенске, трех новых служб ранней помощи на базе учреждений социального обслуживания населения, семейного многофункционального центра, развитие системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов, развитие регионального портала «Амурское долголетие» – всё это запланировано в части исполнения положения «Региональная инфраструктура социальной поддержки граждан».

В рамках реализации программы комплексной медико-социальной помощи семьям при рождении ребенка с врожденными пороками и патологиями развития в практику врачей-специалистов внедряется алгоритм информирования семей при рождении такого ребенка в медицинских организациях, маршрутизация для оказания медицинской помощи по установленному заболеванию, а также ресурс для информирования населения о перечне услуг, оказываемых медицинскими организациями при рождении ребенка с врожденными пороками и патологиями развития.

Таким образом, внедрение положений Регионального социального стандарта на территории Амурской области позволит не только переосмыслить требования к организации сервисов и инфраструктуры в социальной сфере, учесть лучшие управленческие практики и передовой опыт, но и повысить удовлетворенность граждан качеством оказания социальных услуг в различных жизненных ситуациях путем информирования, создания доступных сервисов и услуг.

1. Коваленко, Е.Г. Экономические механизмы определения и достижения параметров социального государства России / Е.Г. Коваленко, Е.В. Солдатова // *Фундаментальные исследования*. – 2023. – №11. – С. 82-88.

2. Региональный социальный стандарт. http://marp.ru/wp-content/uploads/2023/01/Reg_stand_211122.pdf

3. <https://szn.amurobl.ru/posts/print.php?id=329325>