

Задачи Региональных экспертных групп НСИ

Основной целью деятельности Региональных экспертных групп НСИ является обеспечение поддержки инициатив Агентства по повышению качества жизни граждан в субъектах Российской Федерации, в том числе Национальной социальной инициативы, Регионального социального стандарта, проектов и инициатив в соответствии с решениями наблюдательного совета, а также участие в реализации отдельных поручений Президента Российской Федерации.

Задачами Региональных экспертных групп НСИ являются:

1. Осуществление поддержки внедрения Регионального социального стандарта:

- а) Верификация результатов самообследования, проведенного сотрудниками региональных органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации на основании представленного структурным подразделением Агентства, ответственным за реализацию Национальной социальной инициативы чек-листа.
- б) Согласование плана внедрения Стандарта, разработанного региональными органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации.
- в) Верификация результатов мониторинга внедрения Стандарта, проводимого региональными органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации не реже одного раза в полгода.

2. Осуществление деятельности, касающейся других проектов и программ Национальной социальной инициативы, реализуемых на территории субъекта Российской Федерации:

- а) разработка предложений по совершенствованию государственной политики в различных сферах социально-экономического и общественного развития;
- б) разработка предложений по совершенствованию регуляторной среды, преодолению административных барьеров, ограничивающих повышение качества жизни;
- в) разработка предложений по совершенствованию организационных и управленческих процессов в социальной сфере;
- г) отбор лучших региональных практик по повышению качества жизни, реализуемых на территории субъекта Российской Федерации, для размещения на цифровой платформе практик устойчивого развития «Смартека»;
- д) мониторинг хода реализации инициатив и проектов Агентства на территории субъекта, с использованием таких методов, как аудит регламентирующих документов, опрос, работа со статистическими данными, контекстные интервью и включенное наблюдение, глубинные интервью и др.
- е) рассмотрение отчетов, докладов и иных материалов субъектов Российской Федерации о ходе реализации Национальной социальной инициативы, а также иных инициатив и проектов Агентства (при необходимости).

3. Экспертная поддержка аналитической работы Агентства:

- а) сбор информации и подготовка аналитических материалов о состоянии всех отраслей, касающихся Национальной социальной инициативы, а также инициатив и проектов Агентства, при условии реализации таких инициатив и проектов на территории субъекта Российской Федерации связанных с качеством жизни в регионе (по запросу Агентства);
- б) экспертиза предложений федерального уровня по совершенствованию государственной политики и регуляторной среды, преодолению административных барьеров, ограничивающих повышение качества жизни (по запросу Агентства).

4. Члены Региональной экспертной группы НСИ при реализации возложенных на них задач:

- а) должны добросовестно исполнять возложенные на них Агентством обязанности, руководствоваться принципами беспристрастности и объективности в оценках полученных результатов, в случае возникновения конфликта интересов незамедлительно информировать о данных фактах Агентство;
- б) не вправе пользоваться имиджем, наработанной репутацией, символикой, баннерами и логотипами Агентства, а также выступать от имени Агентства, в том числе с целью получения материальной выгоды, без соответствующего письменного согласования с Агентством.

Требования к составу участников Региональных экспертных групп

Не более 15 человек, включая:

1 руководитель группы – Общественный представитель.

Обязательное требование: умение организовать работу команды.

2 эксперта в сфере социального развития.

2 эксперта в сфере здравоохранения.

2 эксперта в сфере образования.

3 руководителя СОНКО.

Направления СОНКО:

- социальное обслуживание, социальная поддержка и защита граждан;
- охрана здоровья граждан, пропаганда здорового образа жизни;
- поддержка семьи, материнства, отцовства и детства;
- поддержка молодежных проектов;
- поддержка проектов в области науки, образования, просвещения;
- защита прав и свобод человека и гражданина, в том числе защита заключенных;
- укрепление межнационального и межрелигиозного согласия;
- развитие институтов гражданского общества.

2 эксперта по инклюзивным технологиям и проектам.

3 представителя из числа социальных предпринимателей, осуществляющие деятельность, направленную на достижение социально значимых целей.

Форма предоставления информации о кандидатах на роль руководителей и рядовых участников РЭГ НСИ

Регион	Роль в РЭГ НСИ	ФИО	Должность	Место работы	Телефон	Электронная почта

**Перечень регионов, принявших решение о внедрении
Регионального социального стандарта**

1. Амурская область
2. Архангельская область
3. Владимирская область
4. Вологодская область
5. Иркутская область
6. Калининградская область
7. Калужская область
8. Камчатский край
9. Ленинградская область
10. Липецкая область
11. Московская область
12. Нижегородская область
13. Новгородская область
14. Новосибирская область
15. Пермский край
16. Приморский край
17. Республика Башкортостан
18. Республика Бурятия
19. Республика Ингушетия
20. Республика Калмыкия
21. Республика Крым
22. Республика Мордовия
23. Республика Саха (Якутия)
24. Республика Северная Осетия - Алания
25. Республика Тыва
26. Рязанская область
27. Самарская область
28. Саратовская область
29. Сахалинская область
30. Тамбовская область
31. Тульская область
32. Удмуртская Республика
33. Ульяновская область
34. Хабаровский край
35. Ханты-Мансийский автономный округ-Югра
36. Челябинская область
37. Чеченская Республика
38. Ямало-Ненецкий автономный округ

РЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ



ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ	5
СОВЕТ ПО КАЧЕСТВУ ЖИЗНИ	6
ИНСТИТУТ РЕГИОНАЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ УПОЛНОМОЧЕННЫХ	7
МЕЖОТВЕТСТВЕННОЕ И МЕЖСЕКТОРНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ	8
МОДЕЛЬ РАБОТЫ «ДРУЖЕЛЮБНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ»	9
ПОДДЕРЖКА РЕГИОНАЛЬНЫХ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ	10
СТАНДАРТ ПОДДЕРЖКИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА (ВОЛОНТЕРСТВА)	11
СТАНДАРТ ВОВЛЕЧЕНИЯ ГРАЖДАН В РАЗВИТИЕ ГОРОДСКОЙ СРЕДЫ	12
РЕГИОНАЛЬНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ ГРАЖДАН	13
НАВИГАТОР МЕР ПОДДЕРЖКИ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ	14
СЛУЖБА СОЦИАЛЬНЫХ КООРДИНАТОРОВ	15
ПРОГРАММА КОМПЛЕКСНОЙ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ ПРИ РОЖДЕНИИ РЕБЕНКА С ВРОЖДЕННЫМИ ПОРОКАМИ И ПАТОЛОГИЯМИ РАЗВИТИЯ	16
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ	17

Работа социальной сферы должна быть ориентирована на человека, на удовлетворение потребностей и запросов каждого, кто обращается за той или иной услугой.

И важно, чтобы качество этих услуг было одинаково высоким вне зависимости от региона. Именно для этого на основе опыта, полученного в ходе работы над региональным инвестиционным стандартом, Агентство стратегических инициатив совместно с ведущими федеральными и региональными экспертами разработало региональный социальный стандарт. Он содержит требования к организации сервисов и инфраструктуры в социальной сфере, основанные на лучших управленческих практиках и самом передовом опыте.

Рассчитываю, что стандарт позволит качественно улучшить процесс предоставления услуг в социальной сфере, так, чтобы это заметили и оценили сами граждане.



**ЧУПШЕВА
СВЕТЛАНА ВИТАЛЬЕВНА**

Генеральный директор автономной некоммерческой организации «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов»

ВВЕДЕНИЕ

Региональный социальный стандарт (далее – Стандарт) – это комплекс современных управленческих практик и решений для повышения качества и доступности услуг в социальной сфере в субъектах Российской Федерации. Стандарт является одним из элементов Национальной социальной инициативы (далее – НСИ), направленной на повышение удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг в различных жизненных ситуациях¹, внедрение человекоцентричной культуры в государственное управление.

Цель Стандарта – создание условий и формирование инфраструктуры для реализации практик и решений, направленных на повышение качества и доступности услуг в социальной сфере в субъектах Российской Федерации.

Задачи Стандарта:

- сформировать у представителей органов власти и организаций комплексное согласованное видение социальной сферы в регионе и приоритетов её развития
- на основе запросов граждан;
 - провести реинжиниринг процессов

оказания услуг², в том числе выстраивание и развитие в регионах системы межведомственного и межсекторного³ взаимодействия на основе технологичного сервис-дизайна⁴;

- внедрить единую методологию оценки качества услуг в социальной сфере на основе обратной связи от граждан.

Стандарт разработан Автономной некоммерческой организацией «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» (далее – Агентство) при участии ведущих российских экспертов.

Требования Стандарта основаны на опыте внедрения лучших практик и решений в социальной сфере и применимы для органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. В Стандарт вошли современные управленческие решения, направленные на повышение уровня удовлетворенности населения качеством услуг в социальной сфере.

В целях содействия внедрению Стандарта в регионах Агентством разработаны «Методические рекомендации по внедрению Регионального социального стандарта».

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

В субъекте Российской Федерации разработана и утверждена Стратегия развития социальной сферы⁵ (далее – Стратегия). Стратегия утверждается высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации в виде отдельного документа, либо в виде раздела Стратегии социально-экономического развития субъекта Российской Федерации.

Стратегия разрабатывается с учетом документов стратегического планирования субъекта Российской Федерации на основе анализа запросов населения, открытых публичных обсуждений с привлечением региональных экспертов в социальной сфере, социально ориентированных некоммерческих организаций⁶ (далее – СОНКО) и представителей профильных сообществ.

Стратегия определяет и содержит:

- оценку сложившейся в субъекте Российской Федерации ситуации в социальной сфере;
- цели, задачи, приоритеты развития социальной сферы региона, а также взаимосвязь с целями устойчивого развития, приоритетами, проектами и инициативами социально-экономического развития на федеральном, региональном и отраслевом уровнях;
- показатели достижения целей и задач развития социальной сферы субъекта

Российской Федерации, сроки и этапы реализации Стратегии;

- модель принятия ключевых решений и механизмы их реализации, включая нормативно-правовые, финансово-экономические, организационно-управленческие инструменты;
- механизм регулирования рынка услуг в социальной сфере, в том числе обеспечение дополнительных возможностей, льгот и мер поддержки для поставщиков услуг, деятельность СОНКО, механизмы государственно-частного партнерства;
- ресурсное обеспечение реализации Стратегии;
- ожидаемые результаты реализации Стратегии.

Порядок разработки и корректировки Стратегии определяется нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Стратегия является основой для разработки государственных программ в социальной сфере субъекта Российской Федерации и плана мероприятий по реализации Стратегии.

Актуализация Стратегии осуществляется при изменении внешних и внутренних факторов, влияющих на региональную социальную политику, в целях обеспечения приоритетов, целей и задач социально-экономического развития региона.

¹ – Жизненная ситуация – это последовательность действий человека, основанная на его запросах и составляющая в совокупности путь человека от возникновения потребности до достижения ожидаемого целевого состояния в конкретной ситуации.
² – Реинжиниринг процессов оказания услуг – поэтапные изменения, направленные на повышение результативности и эффективности оказания услуг.
³ – Межсекторное взаимодействие – взаимодействие между организациями из разных секторов: государственного, некоммерческого и коммерческого.
⁴ – Сервис-дизайн – подход к проектированию процесса оказания услуги и с позиции человека, получающего данную услугу.

⁵ – Социальная сфера (в этом документе) – совокупность отраслей, образование, здравоохранение, социальная защита, культура, труд и занятость населения, физическая культура и спорт
⁶ – Социально ориентированные некоммерческие организации – некоммерческая орг. единица, осуществляющая деятельность, направленную на решение социальных проблем и развитие гражданского общества

СОВЕТ ПО КАЧЕСТВУ ЖИЗНИ

В регионе создан Совет по качеству жизни (далее – Совет). Совет является совещательным органом, образованным в целях рассмотрения вопросов повышения качества жизни в регионе через механизмы повышения качества услуг в социальной сфере с учетом проактивного и человекоцентричного подходов и выработки предложений по совершенствованию государственной политики в указанной сфере.

Совет возглавляет высшее должностное лицо субъекта Российской Федерации. Совет состоит из представителей некоммерческих и коммерческих организаций, организаций в социальной сфере, социально ориентированных предпринимателей, экспертов, учёных, руководителей региональных органов власти, ответственных за развитие социальной сферы. В Совет также входят председатель региональной ревизионной комиссии Общероссийского народного фронта и председатель Общественной палаты в регионе.

Задачи Совета:

- формирование предложений по приоритетам реализации региональной государственной политики в социальной сфере;
- участие в разработке, рассмотрении и корректировке Стратегии развития социальной сферы субъекта Российской Федерации и планов её реализации;
- подготовка предложений по совершенствованию правовой базы субъекта Российской Федерации в социальной сфере;
- участие в анализе результатов Рейтинга качества жизни, подготовке предложений по улучшению позиций субъекта Российской Федерации в Рейтинге качества жизни;
- подготовка рекомендаций по выбору жизненных ситуаций для дальнейшей проработки Региональным сервисным уполномоченным⁷ (далее – РСУ).

В результате деятельности Совета формируются новые региональные инициативы, проекты и отдельные мероприятия, направленные на повышение качества жизни граждан.

ИНСТИТУТ РЕГИОНАЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ УПОЛНОМОЧЕННЫХ

В регионе внедрен Институт РСУ, включающий РСУ, команду сервис-дизайнеров⁸ с правовым закреплением статуса.

Основной задачей команды РСУ в регионе является разработка решений по повышению качества предоставления услуг в социальной сфере на основе методологии сервис-дизайна⁹.

В регионе РСУ осуществляет непосредственное взаимодействие с высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации в качестве советника.

В задачи команды РСУ входит:

- исследовать опыт людей в разных жизненных ситуациях;
- проектировать и предлагать к внедрению эффективные решения с использованием технологий сервис-дизайна;
- участвовать в разработке изменений в практике работы органов исполнительной власти, нормативных правовых актов;
- собирать обратную связь от граждан по внедряемым решениям;
- вовлекать в процесс и обучать на практике сервис-дизайну сотрудников региональных органов исполнительной власти, подведомственных им учреждений, СОИКО и социально ориентированного бизнеса;
- распространять культуру человекоцентричности в социальной сфере.

⁷ – Региональный сервисный уполномоченный – специалист, который внедряет принципы человекоцентричного подхода в социальной сфере региона.

⁸ – Сервис-дизайнер – специалист, внедряющий сервис-дизайн в работу организаций.

⁹ – Сервис-дизайн – подход к проектированию процесса оказания услуги с позиции самого человека, который эту услугу получает.

МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ И МЕЖСЕКТОРНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Межведомственное и межсекторное взаимодействие должно обеспечивать бесшовность¹⁰ предоставления услуг, удобство и предсказуемость процедур взаимодействия с органами, предоставляющими услуги, и доступность различных каналов получения услуг в социальной сфере.

Организация межведомственного и межсекторного взаимодействия в регионе основывается на утверждении регламентов, которые определяют:

- перечень ведомств и организаций, участвующих в предоставлении услуг в социальной сфере;
- порядок работы и механизм организации взаимодействия органов, предоставляющих услуги в социальной сфере;

- требования к созданию общих информационных систем и интеграции баз данных, в том числе достоверность хранения информации, централизованное управление данными, своевременный обмен данными между ведомствами и организациями социальной сферы;
- порядок государственного контроля (надзора) и механизм оценки результатов взаимодействия.

Организация межведомственного и межсекторного взаимодействия на основе утвержденных нормативных правовых актов, регламентов позволяет сократить срок получения услуг, материальные расходы граждан, а также оптимизировать внутренние процессы региональных органов исполнительной власти и организаций социальной сферы.

МОДЕЛЬ РАБОТЫ «ДРУЖЕЛЮБНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ»

В регионе применяется модель работы «Дружелюбная организация в социальной сфере», направленная на:

- повышение качества жизни граждан за счет создания более комфортной и открытой среды получения и оказания услуг в социальной сфере;
- повышение удовлетворенности граждан процессом получения услуг в социальной сфере;
- повышение мотивации и эффективности профессиональной деятельности сотрудников организаций социальной сферы.

Элементы модели работы «Дружелюбная организация в социальной сфере»:

- проведение оценки организаций социальной сферы по критериям соответствия организаций социальной сферы потребностям человека;
- внедрение механизмов бережливого производства и сервис-дизайна при оказании услуг в социальной сфере;
- система обмена опытом и наставничества для разработки и внедрения решений;
- регулярный мониторинг качества оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе с участием организаций, оказывающих услуги в социальной сфере, СОНКО и отраслевых экспертов.

¹⁰ – Бесшовность – получение услуги в один прием, без разделения на этапы и процедуры, за счет межведомственного и межсекторного взаимодействия.

ПОДДЕРЖКА РЕГИОНАЛЬНЫХ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

В регионе разработана и реализуется программа комплексной поддержки СОНКО, в том числе:

- утвержден перечень государственных услуг в социальной сфере¹¹, исполнителями которых могут быть СОНКО, прошедшие отбор и оказывающие государственные услуги в социальной сфере
- потребителям услуг в соответствии с социальными сертификатами¹²;
- определен порядок разработки плана государственных закупок у негосударственных поставщиков на год в целях создания условий для развития поставщиков услуг среди СОНКО в части соответствия требованиям и критериям отбора;
- реализован механизм оказания отдельных категориям граждан услуг в социальной сфере на основе сертификата, в том числе электронного, с последующей его реализацией, в том числе через некоммерческие организации;
- разработаны и внедрены меры поддержки СОНКО, включая финансовую (в том числе гранты и субсидии), информационную, имущественную и организационную поддержку.

Программа комплексной поддержки СОНКО осуществляется по следующим направлениям:

- социальное обслуживание, социальная поддержка и защита граждан;
- охрана здоровья граждан, пропаганда здорового образа жизни;
- поддержка семьи, материнства, отцовства и детства;
- поддержка молодежных проектов¹³;
- поддержка проектов в области науки, образования, просвещения;
- сохранение исторической памяти;
- защита прав и свобод человека и гражданина, в том числе защита заключенных;
- охрана окружающей среды и защита животных;
- укрепление межнационального и межрелигиозного согласия;
- развитие общественной дипломатии и поддержка соотечественников;
- развитие институтов гражданского общества;
- развитие культуры и креативных индустрий.

Программа комплексной поддержки СОНКО направлена на регулирование рынка услуг в социальной сфере, в том числе обеспечение дополнительных возможностей для СОНКО в целях повышения доступности и качества услуг в социальной сфере.

СТАНДАРТ ПОДДЕРЖКИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА (ВОЛОНТЕРСТВА)

В регионе внедрён Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства), являющийся руководством по разработке и реализации мер государственной поддержки добровольчества, который предусматривает:

- включение в поддержку добровольчества (волонтерства) представителей заинтересованных региональных органов исполнительной власти;
- разработку порядка взаимодействия органов исполнительной власти, добровольцев и добровольческих организаций;
- оказание мер поддержки в сфере инфраструктуры, подготовки добровольцев (волонтеров) и должностных лиц, стимулирования добровольцев (волонтеров), финансовой и информационной поддержки добровольчества.

¹¹ – В рамках реализации Федерального закона от 13.07.2020 № 189-ФЗ «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере».

¹² – Социальный сертификат - инструмент, который предоставляет возможность гражданам самостоятельно выбрать исполнителя (исполнителей) услуг в социальной сфере в определенном объеме и на определенных условиях. За счет средств соответствующего бюджета. Реализация которых охватывает виды деятельности, предусмотренные статьей 311 Федерального закона от 12 января 1996г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях».

¹³ – Проектная поддержка молодежных инициатив.

СТАНДАРТ ВОВЛЕЧЕНИЯ ГРАЖДАН В РАЗВИТИЕ ГОРОДСКОЙ СРЕДЫ

В регионе внедрён Стандарт вовлечения граждан в развитие городской среды, описывающий одну из форм гражданского участия, подразумевающую определение целей, функций, архитектурного облика общественного пространства, со всеми заинтересованными участниками городской жизни и потенциальными пользователями общественного пространства, а также обсуждение и участие жителей в реализации программы развития общественной территории.

РЕГИОНАЛЬНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ ГРАЖДАН

В регионе создана и доступна инфраструктура социальной поддержки граждан, в том числе:

- мультицентр для лиц с ограниченными возможностями здоровья, включающий услуги реабилитации и абилитации, в том числе социальную и трудовую интеграцию;
- квартиры и (или) дома для организации сопровождаемого проживания людей с инвалидностью;
- центры дневного пребывания и семейные центры для детей с инвалидностью и особенностями здоровья;
- центр паллиативной помощи, включая хоспис, выездные детские и взрослые паллиативные службы, служба психологического сопровождения;
- семейные многофункциональные центры;
- кризисные центры и (или) комфортные места для безопасного пребывания женщин и детей, пострадавших от насилия.

НАВИГАТОР МЕР ПОДДЕРЖКИ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

В регионе создан единый информационный ресурс (Навигатор мер поддержки в социальной сфере), направленный на решение проблем граждан в конкретных жизненных ситуациях.

Навигатор мер поддержки в социальной сфере выступает «единым окном» для граждан и позволяет:

- узнать о доступных мерах поддержки в регионе;
- узнать статус своего запроса или услуги с помощью любого удобного канала связи (телефонный звонок, смс, личный кабинет, другие);
- узнать причину отказа: точная формулировка с указанием причин, алгоритм действий в случае повторного запроса, алгоритм обжалования отказа;
- посмотреть историю своих запросов в различные ведомства в единой системе.

Информация на Навигаторе мер поддержки в социальной сфере должна быть актуальной, полной, доступной и понятной.

Информация должна включать:

- перечень государственных и негосударственных поставщиков услуг в социальной сфере;
- перечень предоставляемых услуг в социальной сфере в регионе;
- критерии получения услуги;
- перечень необходимых документов;
- место и порядок получения услуги;
- сроки предоставления услуги.

СЛУЖБА СОЦИАЛЬНЫХ КООРДИНАТОРОВ

В регионе действует Служба социальных координаторов (далее – Служба) – бесплатная горячая линия для граждан, попавших в трудные жизненные ситуации, которые не могут получить или оплатить необходимые услуги в социальной сфере.

Цель деятельности Службы – сокращение сроков получения необходимой медицинской помощи, лекарственных препаратов, технических средств реабилитации, обследований, наиболее востребованных образовательных и прочих услуг. Полный перечень направлений помощи определяется исполнительными органами государственной власти региона.

Социальные координаторы Службы выступают в роли сопровождающего куратора человека на всех этапах получения услуги в рамках жизненной ситуации.

Для ускорения реагирования на запросы населения в рамках жизненных ситуаций на базе Службы создана региональная мультидисциплинарная команда, состоящая из руководителей органов исполнительной власти, ответственных за развитие социальной сферы региона (здравоохранение, социальная защита, образование, труд и занятость, ЖКХ), руководителей регионального бюро МСЭ и регионального отделения ФСС и крупных региональных некоммерческих организаций.

Ключевые результаты деятельности Службы – повышение удовлетворенности граждан при получении услуг, сокращение числа жалоб граждан в надзорные органы, выявление наиболее острых проблем в социальной сфере региона.

ПРОГРАММА КОМПЛЕКСНОЙ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ ПРИ РОЖДЕНИИ РЕБЕНКА С ВРОЖДЕННЫМИ ПОРОКАМИ И ПАТОЛОГИЯМИ РАЗВИТИЯ

В регионе принята Программа комплексной медико-социальной помощи семьям при рождении ребенка с врожденными пороками и патологиями развития (далее – Программа).

Программа описывает комплекс мер по сопровождению семьи с момента постановки инвадизирующего диагноза и маршрута сопровождения семьи после его подтверждения, а также алгоритмы:

- организации медико-социальной помощи семьям при рождении ребенка с врожденными пороками и патологиями развития;

- организации психологической поддержки и сопровождение семьи в критический период оглашения диагноза, а также на этапе роддома для предотвращения отказов от ребенка;

- получения государственных мер поддержки и услуг профильных некоммерческих организаций;
- диспансерного наблюдения детей, в том числе для снижения вторичной инвалидизации и своевременной коррекции первичных нарушений;
- оказания образовательных услуг семьям с детьми с врожденными пороками и патологиями развития.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Мониторинг качества оказания услуг в социальной сфере проводится по следующим направлениям:

- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг оценивают непосредственно граждане в разрезе полученных ими социальных услуг;
- исполнение требований государственных стандартов и норм оказания услуг оценивают Региональные органы исполнительной власти и Региональные экспертные группы НСИ.

Региональная экспертная группа НСИ, состоящая из региональных экспертов и общественных представителей Агентства,

прошедших соответствующий отбор в установленном порядке, принимает участие:

- в формировании системы оценки качества услуг в социальной сфере, основанной на учете мнения граждан – получателей услуг;
- в анализе полученных результатов оценки качества услуг;
- в разработке предложений по улучшению качества услуг в социальной сфере.

Для повышения достоверности оценки качества услуг в социальной сфере необходимо использовать эффективные методы оценки и разнообразие форматы (опросы, фокус-группы, интервью, наблюдение, системы мониторинга социальных сетей (например, по аналогии с ИАС «Инцидент Менеджмент»), мнение сторонних организаций, «контрольные закупки» услуг).

Региональный
социальный стандарт
на asi.ru

