

РЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ







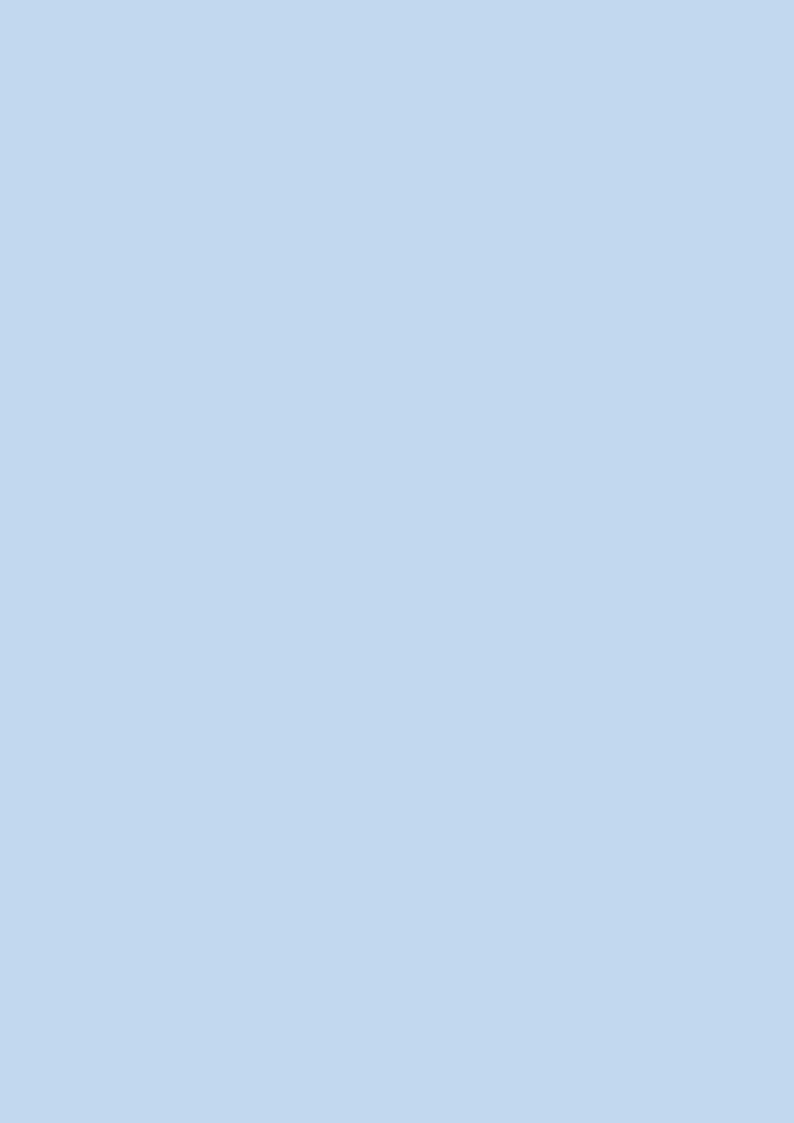














СОДЕРЖАНИЕ

| ВВЕДЕНИЕ | 4 |
|--|----|
| СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ | 5 |
| СОВЕТ ПО КАЧЕСТВУ ЖИЗНИ | 6 |
| ИНСТИТУТ РЕГИОНАЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ УПОЛНОМОЧЕННЫХ | 7 |
| МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ 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 |



ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

ЧУПШЕВА СВЕТЛАНА ВИТАЛЬЕВНА

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

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.



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 технологии 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».

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 с позиции человека, получающего данную услугу.



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 организаций (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.

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 организация, 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, подготовка 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.

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



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 технологии 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, СОНКО и социально ориентированного бизнеса;
- распространять культуру человекоцентричности в социальной сфере.

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 бесшовность 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 хранимой 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.



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 отдельным 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.

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 гражданину самостоятельно выбрать исполнителя (исполнителей) услуг в социальной сфере в определенном объеме и на определённых условиях за счет средств соответствующего бюджета.

^{13 –} Реализация которых охватывает виды деятельности, предусмотренные статьей 311 Федерального закона от 12 января 1996г. № 7-Ф3 «О некоммерческих организациях».



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.



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 абилитиации,
 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 инвалидизирующего диагноза и маршрут 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

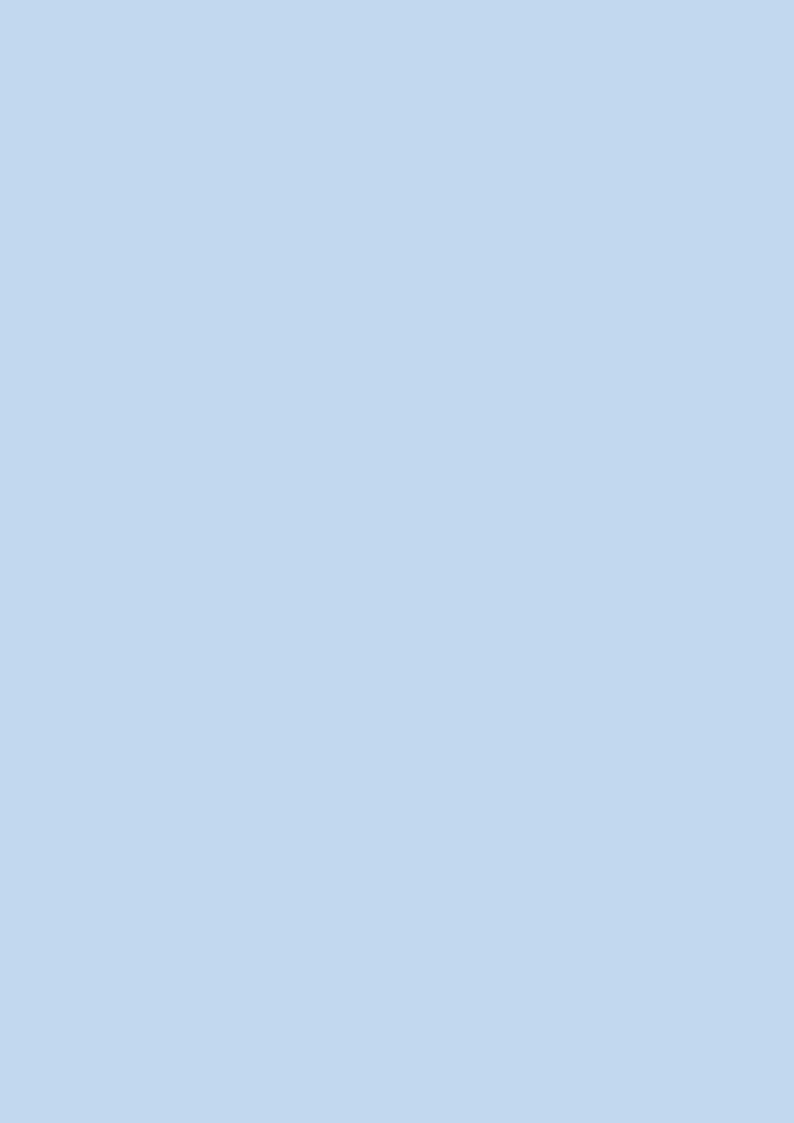
Мониторинг качества оказания услуг в социальной сфере проводится по следующим направлениям:

- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг оценивают непосредственно граждане в разрезе полученных ими социальных услуг в рамках жизненных ситуаций;
- 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 разнообразные 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

