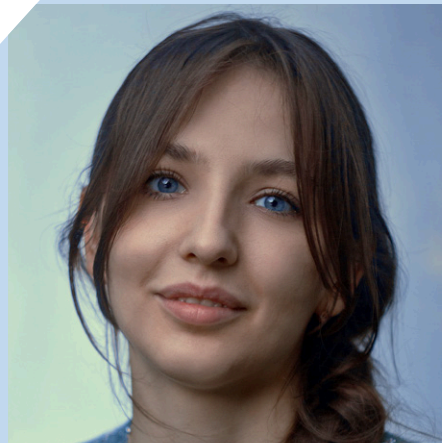


# РЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ



## Содержание

Введение	2
1. Стратегия развития социальной сферы	4
2. Совет по качеству жизни	5
3. Институт региональных сервисных уполномоченных	6
4. Межведомственное и межсекторное взаимодействие	7
5. Модель работы «Дружелюбная организация в социальной сфере»	8
6. Поддержка региональных социально ориентированных некоммерческих организаций и социального предпринимательства	9
7. Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства)	11
8. Стандарт вовлечения граждан в развитие городской среды	11
9. Региональная инфраструктура социальной поддержки граждан	12
10. Навигатор мер поддержки в социальной сфере	12
11. Служба социальных координаторов	13
12. Программа комплексной медико-социальной помощи семьям при рождении ребенка с врожденными пороками и патологиями развития	14
13. Оценка качества услуг в социальной сфере	15

## 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 ситуациях<sup>1</sup>, 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 приоритеты её развития на основе запросов граждан;
- провести реинжиниринг процессов оказания услуг<sup>2</sup>, в том числе выстраивание и развитие в регионах системы межведомственного и межсекторного<sup>3</sup> взаимодействия на основе технологии сервис-дизайна<sup>4</sup>;
- внедрить единую методологию оценки качества услуг в социальной сфере на основе обратной связи от граждан.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Реинжиниринг процессов оказания услуг - поэтапные изменения, направленные на повышение результативности и эффективности оказания услуг.

<sup>3</sup> Межсекторное взаимодействие – взаимодействие между организациями из разных секторов: государственного, некоммерческого и коммерческого.

<sup>4</sup> Сервис-дизайн – проектирование процесса оказания услуги с позиции человека, получающего данную услугу.

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».

В контексте настоящего Стандарта под услугой в социальной сфере понимается **благо**, полезный эффект, ценность, получаемые гражданами от взаимодействия с организациями в социальной сфере

## 1. Стратегия развития социальной сферы

В субъекте Российской Федерации разработана и утверждена Стратегия развития социальной сферы<sup>5</sup> (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<sup>6</sup> (далее – СОНКО), социальных предпринимателей 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;

---

<sup>5</sup> Социальная сфера (в этом документе) - совокупность отраслей: образование, здравоохранение, социальная защита, культура, труд и занятость населения, физическая культура и спорт

<sup>6</sup> Социально ориентированные некоммерческие организации - некоммерческая организация, осуществляющая деятельность, направленную на решение социальных проблем и развитие гражданского общества

- механизм регулирования рынка услуг в социальной сфере, в том числе обеспечение дополнительных возможностей, льгот и мер поддержки для поставщиков услуг, деятельность СОНКО и социальных предпринимателей, 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.

## **2. 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, социальных предпринимателей, экспертов, учёных, руководителей региональных органов власти, ответственных за развитие социальной сферы. В Совет также входят

руководители Общероссийского народного фронта и Общественной палаты в регионе и Региональной экспертной группы НСИ.

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 уполномоченным<sup>7</sup> (далее – РСУ).

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

### **3. Институт региональных сервисных уполномоченных**

В регионе внедрен Институт РСУ, включающий РСУ, команду сервис-дизайнеров<sup>8</sup> с правовым закреплением статуса.

---

<sup>7</sup> Региональный сервисный уполномоченный - специалист, который внедряет принципы человекоцентричного подхода в социальной сфере региона.

<sup>8</sup> Сервис-дизайнер - специалист, внедряющий сервис-дизайн в работу организаций.

Основной задачей команды РСУ в регионе является разработка решений по повышению качества предоставления услуг в социальной сфере на основе методологии сервис-дизайна<sup>9</sup>.

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 социальных предпринимателей;
- распространять культуру человекоцентричности в социальной сфере.

#### **4. Межведомственное и межсекторное взаимодействие**

Межведомственное и межсекторное взаимодействие должно обеспечивать бесшовность<sup>10</sup> 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:

---

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

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



- 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.

## **5. Модель работы «Дружелюбная организация в социальной сфере»**

В регионе применяется модель работы «Дружелюбная организация в социальной сфере», направленная на трансформацию условий оказания услуг организациями здравоохранения и образования в соответствии с реальными потребностями и нуждами как потребителей услуг, так и сотрудников организаций.

Основные направления реализации модели «Дружелюбная организация в социальной сфере»:

### **5.1. Формирование культуры «обратной связи».**

- Построение постояннодействующей комфортной системы предоставления обратной связи гражданами об условиях оказания услуг;

- Воплощение принципа «организация для граждан, а не граждане

для организации».

#### 5.2. Формирование системы обработки обратной связи

- Постоянное улучшение условий оказания услуг на основе реализации проектов короткого цикла;
- Внедрение технологий сервис-дизайна и «бережливого производства».

### **6. Поддержка региональных социально ориентированных некоммерческих организаций и социального предпринимательства.**

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

- утвержден перечень государственных услуг в социальной сфере<sup>11</sup>, исполнителями которых могут быть СОНКО, прошедшие отбор и оказывающие государственные услуги в социальной сфере потребителям услуг в соответствии с социальными сертификатами<sup>12</sup>;
- 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;

---

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

<sup>12</sup> 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.

- 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 проектов<sup>13</sup>;
- 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.

В регионе внедрена «Модель системы поддержки социальных предпринимателей в Субъектах Российской Федерации», в том числе сформирована институциональная среда, действуют механизмы и

---

<sup>13</sup> Реализация которых охватывает виды деятельности, предусмотренные статьей 311 Федерального закона от 12 января 1996г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях».

инфраструктура поддержки социального предпринимательства, внедрена система мониторинга и коммуникаций.

Все элементы модели взаимосвязаны и работают в целях повышения качества услуг в социальной сфере и обеспечения возможности участия социальных предпринимателей в решении актуальных задач в данной отрасли.

### **7. 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.

### **8. 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.

## **9. 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.

## **10. 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.

## **11. 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.

## **12. 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.

### **13. Оценка качества услуг в социальной сфере**

В регионе проводится мониторинг качества оказания услуг в социальной сфере по следующим направлениям:

- исполнение требований государственных стандартов и норм оказания услуг – оценивается региональными органами исполнительной власти, а также Региональными экспертными группами НСИ (состоят из региональных экспертов и общественных представителей Агентства, прошедших соответствующий отбор в установленном порядке);
- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг – оценивается гражданами в контексте услуг в социальной сфере, получаемых в рамках жизненных ситуаций; система оценки качества услуг в социальной сфере, основанная на учете мнения граждан – получателей услуг, формируется при участии Региональных экспертных групп НСИ.

Для повышения достоверности оценки качества услуг в социальной сфере используются 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

