

УТВЕРЖДАЮ



Первый заместитель Министра
труда и социального развития
Омской области

С.В. Добрых

" " _____ 2021 года


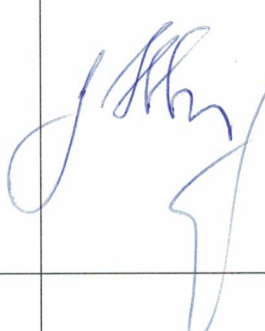
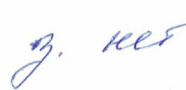



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

"СОЦИАЛЬНЫЙ ПАТРУЛЬ"-
социальная практика человекобережения

Авторы:
Т.Ю. Силина,
заведующий
организационно-
методического отделения
бюджетного учреждения
Омской области «Центр
социальной адаптации»,
О.И. Рычкова,
советник отдела
нестационарных форм
социального обслуживания
департамента социального
обслуживания

г. Омск

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
проекта социальной практики человекобережения
"СОЦИАЛЬНЫЙ ПАТРУЛЬ"

Дата поступления	Должность, инициалы и фамилия согласовавшего проект	Заключение по проекту	Личная подпись, дата
	Руководитель департамента социального обслуживания Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Минтруд) В.А. Шестаков		
	Начальник отдела нестационарных форм социального обслуживания департамента социального обслуживания Минтруда Т.Л. Негрова		
	Исполнитель, советник отдела нестационарных форм социального обслуживания департамента социального обслуживания Минтруда О.И. Рычкова		

1. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ДАННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПРАКТИКЕ

1.1. Методический совет – совет работников организаций социального обслуживания, осуществляющих деятельность в сфере социальной адаптации лиц без определенного места жительства, лиц, освободившихся из мест лишения свободы, лиц, осужденных к наказаниям, не связанным с лишением свободы, и иных категорий дезадаптированных граждан, организованный в соответствии с перечнем поручений заместителя Председателя Правительства Омской области, Министра труда и социального развития Омской области Владимира Васильевича Куприянова, на базе бюджетного учреждения Омской области "Центр социальной адаптации" в целях оказания методического содействия в вопросах социальной адаптации, профилактики и борьбы с бездомностью на территории муниципальных районов Омской области и города Омска.

1.2. Бездомность – неспособность дезадаптированных граждан обеспечить себя собственным жильем. Она может быть добровольной, принудительной, постоянной, хронической или временной.

1.3. Потенциальные получатели социальных услуг – лица без определенного места жительства, лица, освободившиеся из мест лишения свободы, лица, осужденные к наказаниям, не связанным с лишением свободы, и иные категории дезадаптированных граждан, лица, занимающиеся бродяжничеством и попрошайничеством на территории муниципальных районов Омской области и города Омска.

1.4. Дозорные Социального патруля – участники мероприятий Социального патруля, вооруженные технологией, стратегией и тактикой Социального патруля, обеспечивающие результаты профилактики и борьбы с бездомностью (человекосбережение, снижение численности бездомных и бродяг на территории муниципальных районов Омской области и города Омска), подпадают (по общим и частным признакам) под следующую классификацию:

1.4.1. Дозорный-поставщик социальных услуг – основной участник мероприятий Социального патруля (юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющий социальное обслуживание). В данной социальной практике дозорного-поставщика социальных услуг представляет руководитель бюджетного учреждения Омской области – комплексного центра социального обслуживания населения).

1.4.2. Дозорный-представитель полезной аудитории – участник мероприятий Социального патруля, привлекаемый по мере необходимости, в зависимости от уровня сложности решаемых задач по профилактике и борьбе с бездомностью, осуществляемой на территории муниципальных районов Омской области и города Омска. В данной социальной практике

дозорный-представитель полезной аудитории – это руководитель органов местного самоуправления, сотрудник полиции, работник медицинской организаций, член различных общественных, благотворительных и иных организаций, объединений, фондов или физическое лицо (доброволец, волонтер), а также маркетолог, дизайнер, менеджер, выполняющий отдельные специфические функции и виды деятельности.

1.4.3. Дозорный Штаба Социального патруля – участник мероприятий Социального патруля, член Штаба Социального патруля (представитель дозорных-поставщиков социальных услуг, дозорных-представителей полезной аудитории). В системе подчинения дозорные Штаба Социального патруля подразделяются на дозорных-фронтменов и фронтальных дозорных:

а) дозорный-фронтмен – участник мероприятий Социального патруля, руководитель Штаба Социального патруля, играющий первостепенную роль в выполнении административных и организационно-распорядительных функций, наделенный специальными полномочиями в целях обеспечения результатов профилактики и борьбы с бездомностью на территории муниципальных районов Омской области и города Омска;

б) фронтальный дозорный – участник мероприятий Социального патруля, входящий в состав Штаба Социального патруля, подчиненный дозорному-фронтмену, руководит направлением (фронтом) эффективного влияния Социального патруля (организационно-методическим, информационно-образовательным, социально-психологическим, социально-правовым, медико-социальным), мероприятиями в рамках акции "Милосердие", операции "Ресоциализация".

1.4.4. Рядовые online-дозорные – основные участники мероприятий Социального патруля, подчиненные дозорному-поставщику социальных услуг, работники отделений срочного социального обслуживания и организационного обеспечения, отделений социальной адаптации – специалисты по социальной работе, администраторы, социальные работники, психологи, аналитики или работники дозорного-представителя полезной аудитории, обеспечивавшие виртуальные (online) результаты профилактики и борьбы с бездомностью на территории муниципальных районов Омской области и города Омска в цифровой форме (технология "Социальный патруль", метод "Социальный online-дозор").

1.4.5. Рядовые offline-дозорные – основные участники мероприятий Социального патруля, подчиненные дозорному-поставщику социальных услуг, работники отделений срочного социального обслуживания и организационного обеспечения, отделений социальной адаптации – специалисты по социальной работе, администраторы, социальные работники, психологи, аналитики или работники дозорного-представителя полезной аудитории, обеспечивающие физические (offline) результаты профилактики и борьбы с бездомностью, на территории муниципальных районов Омской области и города Омска в составе выездной дозорной группы выездной

формы (технология "Социальный патруль", метод "Социальный offline-контроль");

1.5. "Социальный патруль" (понятие "Социальный патруль" в данной социальной практике имеет несколько определений):

1.5.1. "Социальный патруль"-практика человекобережения – вид продуманного консолидированного взаимодействия дозорных Социального патруля по снижению численности бездомных и бродяг в рамках профилактики и борьбы с бездомностью, в основе которого лежит идея человекобережения, позитивного преобразования социальной действительности в Омском регионе.

1.5.2. "Социальный патруль"-стратегия, тактика, технология – совокупность стратегических планов, тактических мероприятий, технологических операций Социального патруля, предполагающих использование online и offline методов, стационарных, цифровых, выездных форм работы, способов привлечения общественных институтов, организаций, учреждений в объединении материальных и нематериальных ресурсов Социального патруля (опыта, идей, квалификации, человеческих и профессиональных качеств) для воздействия на общество и на самого человека – дезадаптированного гражданина (потенциального получателя социальных услуг) в рамках профилактики и борьбы с бездомностью на территории муниципальных районов Омской области и города Омска.

1.5.3. "Социальный патруль"-Штаб – основной орган управления Социального патруля, имеющий информационную поддержку Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Минтруд), Методического совета.

1.5.4. "Социальный патруль"-справочник – методическое пособие, содержащее тактику и стратегию, алгоритмы, инструкции, правила поведения, описание последовательности действий, схему взаимодействия дозорных Социального патруля.

1.5.5. "Социальный патруль"-карта – интерактивная карта Методического совета, на которой отмечаются места пребывания/скопления бездомных и бродяг (потенциальных получателей социальных услуг) на территории муниципальных районов Омской области и города Омска.

1.5.6. "Социальный патруль"-группа – сетевая группа дозорных, являющаяся основным элементом технологии "Социальный патруль", метода "Социальный online-дозор" в рамках которой осуществляется виртуальное межличностное общение, online-практическая деятельность по профилактике и борьбе с бездомностью.

1.5.7. "Социальный патруль"-чат – общий чат в выбранном мессенджере, основной элемент метода "Социальный online-дозор" цифровой формы технологии "Социальный патруль", в рамках которого дозорные Социального патруля осуществляют групповые совещательные видеозвонки, дистанционное деловое общение по вопросам Социального патруля,

профилактики и борьбы с бездомностью на территории муниципальных районов Омской области и города Омска.

1.6. Online и offline – термины "онлайн" (англ. online) и "офлайн" (англ. offline) имеют значение в отношении к цифровым технологиям и телекоммуникациям. Оксфордский словарь определяет "online" (иногда упоминается "на линии"), как "управляемый или подключен к компьютеру" или как "деятельность", "служба", которая доступна исключительно через Интернет. Различие между online и offline рассматривается как различие между компьютерно-опосредованной (сетевой) коммуникацией и межличностным общением соответственно. Интернет – это виртуальность или киберпространство, offline – реальность (то есть реальная жизнь или физический мир).

1.7. Ok, instagram, facebook, vk – Одноклассники, Instagram, Facebook ВКонтакте – популярные приложения социальных сетей.

1.8. Инструменты маркетинга – способы продвижения социальных услуг, вовлечения в процесс социального обслуживания на базе дозорного-поставщика социальных услуг потенциальных получателей социальных услуг, а также способы управления взаимоотношениями (реклама, изучение потребностей потенциальных получателей социальных услуг, спроса на социальные услуги, ценовая политика и т.д.).

1.9. Look-alike – многофакторный анализ "похожести". В основе метода look-alike лежит искусственный интеллект, позволяющий системе компьютера анализировать данные и с помощью методов математической статистики и моделирования подбирать аудиторию, чьи интересы и поведение будут похожи на интересы и поведение выбранной аудитории (в том числе дозорных-поставщиков социальных услуг, дозорных-представителей полезной аудитории, потенциальных получателей социальных услуг).

1.10. Таргетированная реклама (целевая или выборочная реклама; англ. targeted advertising) – это способ online-рекламы, в котором используются методы и настройки поиска целевой аудитории (в зависимости от задач – дозорным-поставщикам социальных услуг, дозорным-представителям полезной аудитории, потенциальным получателям социальных услуг) в соответствии с заданными параметрами (характеристиками и интересами) людей, которые могут интересоваться рекламируемыми социальными услугами, предоставляемыми на базе поставщика социальных услуг.

1.11. Контэкстная реклама (лат. contextus – соединение, связь) – тип интернет-рекламы, при котором рекламное объявление (о преимуществах социального обслуживания на базе поставщика социальных услуг или о предоставляемом диапазоне социальных услуг) показывается в соответствии с содержанием, выбранной аудиторией (в зависимости от задач: дозорным-поставщикам социальных услуг, дозорным-

представителям полезной аудитории, потенциальный получатель социальных услуг), местом, временем или иным контекстом интернет-страниц. По типу в контекстной рекламе выделяют поисковую и тематическую:

а) поисковая реклама – демонстрируется среди результатов поиска (в том числе по отдельному сайту). Ориентация тематики происходит по характеру поискового запроса;

б) тематическая реклама – демонстрируется на страницах сайтов и в мобильных приложениях, входящих в рекламную сеть. Рекламные блоки являются дополнением к содержанию страниц. Тематика зависит от тематики сайта или ориентируется на ранее проявленный пользователем интерес.

1.14. Нативная реклама (native advertising) – это брендированный контент Социального патруля (в группе в социальных сетях, чате в мессенджере), он ориентирован на ценность для аудитории (потенциальных получателей социальных услуг, дозорных-поставщиков, дозорных-представителей полезной аудитории Социального патруля, общественности) и носит образовательный, информативный, медийный характер (например, этикетка спичечного коробка, который всегда под рукой – это картинка-мотиватор, содержащая номера телефонов горячих линий Социального патруля).

1.15. Урбанистика – наука, посвященная развитию различных инфраструктурных систем города, региона, имеющих беспрецедентную скорость развития, обеспечивающих социотехнологические трансформации в цифровую эпоху.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОБЛЕМЫ

Одна из глобальных проблем человечества во всем мире – бездомность.

Несмотря на то что численность лиц, освободившихся из мест лишения свободы, лиц, осужденных к наказаниям, не связанным с лишением свободы, лиц без определенного места жительства и иных категорий дезадаптированных граждан за последние годы в Омском регионе заметно снизилась (2016 год – 5 230 чел., 2017 год – 4 642 чел., 2018 год – 3 111 чел., 2019 год – 3 021 чел., 2020 год – 2 460 чел.), многие из них, находясь на территории муниципальных районов Омской области и города Омска, испытывают на себе все тяготы бездомности. И это те граждане, которые для решения своих проблем могут рассчитывать (в соответствии с постановлением Правительства Омской области от 24 декабря 2014 года № 361-п "О Порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг") на временный приют в помещениях предоставляющего данную услугу поставщика социальных услуг, но, в силу субъективных и объективных причин глобального, регионального и местного значения, не используют свое право. Не имея постоянной работы или другого законного источника дохода, своего жилья, дезадаптированные граждане

утрачивают социально полезные связи, хронически или ситуативно начинают заниматься бродяжничеством и попрошайничеством.

Также на наличие проблем указывает и SWOT-анализ качества социального обслуживания мониторинга Методического совета:

- поставщики социальных услуг, которые при наличии своих сильных сторон (приемлемых территориальных и материально-технических условий, достаточных объемов финансирования канцелярских товаров, компьютерной техники из всех видов источников (бюджетных/внебюджетных), достаточной активности в стандартной работе по предоставлению социального обслуживания) и слабых сторон (слабых инвестиций в капитальный ремонт зданий и коммуникации; в оборудование отдельных кабинетов для администраторов и иных специалистов, ведущих индивидуальный прием получателей социальных услуг (без учета психолога, юриста) имеют определенные угрозы, а также возможности для их преодоления:

- слабый кадровый потенциал;

- отсутствие узких специалистов;

- многие поставщики социальных услуг не всегда определяют лиц без определенного места жительства как лиц, нуждающихся в социальном обслуживании;

- критически низкий уровень своей методической работы, равнодушие к проектной работе по вопросам социальной адаптации, профилактики и борьбы с бездомностью.

Вне мониторинга наблюдаются следующие негативные тенденции:

- вялый механизм межведомственного взаимодействия приводит к низким результатам борьбы с бездомностью и бродяжничеством;

- ситуационное невнимание поставщика социальных услуг к развитию сценариев преодоления последствий бездомности и дезадаптированности потенциальных получателей социальных услуг приводит к потере репутационного рейтинга. Получатели социальных услуг, меняя свои предпочтения и модели поведения, не выбирают организации социального обслуживания для своей адаптации, ищут самостоятельные пути решения проблем или остаются на улице;

- изменения технологий, в первую очередь в области Интернета, определяют новые способы коммуникаций с потенциальными получателями социальных услуг. Они, сохраняя наличие мобильного телефона, доступного Интернета, регистрируют свои аккаунты в социальных сетях, включаются в общество, оставляют негативные отзывы, формируют общественное мнение.

Методический совет данные негативные тенденции считает угрозой, так как они могут привести к тому, что потенциальные получатели социальных услуг, предоставленные сами себе, но являющиеся относительно трудоспособным и ценным человеческим ресурсом, могут быть привлечены и использованы заинтересованными лицами в управляемых через Интернет

негативных политических процессах, могут стать носителями новых социальных трансформаций.

Учитывая все вышеперечисленное, Методический совет разработал и предлагает к реализации социальную практику "Социальный патруль", являющуюся продуктом цифровизации и урбанистики, где миссия Социального патруля – человекосбережение, снижение численности бездомных и бродяг, обеспечение позитивных преобразований социальной действительности в Омском регионе – это смысл профилактики и борьбы с бездомностью (с позиции удовлетворения потребностей потенциальных получателей социальных услуг).

Данная социальная практика является долгосрочной и имеет потенциал к дальнейшему развитию.

Результаты проведенных оценок говорят о возможности тиражирования социальной практики и применения ее в работе всеми заинтересованными участниками процесса социализации.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1. Цель – человекосбережение, снижение численности бездомных граждан-потенциальных получателей социальных услуг в Омском регионе посредством их вовлечения в процесс социального обслуживания, предоставляемого на базе дозорного-поставщика социальных услуг.

3.2. Задачи:

- организовать процесс профилактики и борьбы с бездомностью по направлениям (фронтам) эффективного влияния Социального патруля (организационно-методическому, информационно-образовательному, социально-психологическому, социально-правовому, медико-социальному, в рамках акции "Милосердие", операции "Ресоциализация") на территории муниципальных районов Омской области и города Омска;

- обеспечить реализацию "Социальный патруль"-стратегии, тактики, технологии в развитии механизма межведомственного консолидированного взаимодействия дозорных Социального патруля на территории муниципальных районов Омской области и города Омска;

- разработать образовательные кейсы для дозорных Социального патруля по развитию навыков и умений активного применения инструментов маркетинга и рекламы, форм и методов "Социальный патруль"-стратегии, тактики, технологии;

- сформировать Методический банк проектов и программ информационно-методических материалов по профилактике и борьбе с бездомностью, основанный на лучшем опыте поставщиков социальных услуг муниципальных районов Омской области и города Омска, ориентированный на потребности потенциальных получателей социальных

услуг (бездомных граждан и бродяг, нуждающихся в социальном обслуживании);

- сформировать материально-техническую базу Социального патруля;
- транслировать и популяризировать опыт социальной практики в СМИ, в сети Интернет.

4. МЕТОДИКА РЕАЛИЗАЦИИ

4.1. Методика реализации "Социальный патруль"-практики – это алгоритмы профилактики и борьбы с бездомностью, нацеленные на человекобережение в Омском регионе, содержит стратегические, тактические, технологические цели, стационарные, выездные, цифровые формы и методы.

Методика реализации "Социальный патруль"-практики основана на принципах социального обслуживания (равные возможности граждан независимо от национальности, пола и возраста, доступность, добровольность, содействие социальной адаптации с опорой на собственные силы, адресность, приоритет содействия граждан, находящихся в опасном или беспомощном состоянии, гуманность, доброжелательность, соблюдение конфиденциальности, профилактическая направленность, законность и учет международных стандартов), соответствует необходимым требованиям, предъявляемым к методике (воспроизводимость, соответствие целям и задачам планируемых действий, обоснованность, результативность).

Методика реализации "Социальный патруль"-практики описывает логику действий и поведения дозорных Социального патруля, их место в организационной и функциональной на уровнях:

- социальной системы (регионального органа исполнительной власти – Минтруда, Методического совета);
- организации социального обслуживания (поставщика социальных услуг);
- работника организации социального обслуживания.

4.2. Уровень социальной системы – дозорные Социального патруля, обеспечивают результаты профилактики и борьбы с бездомностью в Омском регионе, осуществляют следующий алгоритм, выполняют последовательные процедуры инициализации:

- генерации идеи человекобережения;
- разработки "Социальный патруль"-практики, ее стратегии, тактики и технологии, содержащей ключевые инструменты по социальной поддержке бездомных граждан-потенциальных получателей социальных услуг;
- разработки системы подчинения дозорных Социального патруля, правил и последовательности их согласованного взаимодействия в рамках профилактики и борьбы с бездомностью в Омском регионе;

- проведения мероприятий по достижению намеченных целей практики (стратегических, тактических, технологических), решению поставленных задач;

- осуществления контроля над стабильностью применения форм и методов "Социальный патруль"-практики, выполнения функций дозорных Социального патруля;

- подведения итогов, составления отчетности.

4.2.1. Результаты профилактики и борьбы с бездомностью на уровне социальной системы:

- наличие выявленной потребности, выражающейся в необходимости решения социально, общественно и индивидуально значимых вопросов профилактики и борьбы с бездомностью в Омском регионе, целей и задач, определенных социальным заказом на разработку "Социальный патруль"-практики;

- наличие протоколов решений Методического совета по организации работы Штаба дозорных Социального патруля (куда члены Методического совета входят автоматически), распределению ролей среди дозорных Социального патруля (фронтмена, дозорного-поставщика социальных услуг, дозорного-представителя полезной аудитории, рядового online-дозорного и offline-дозорного), назначению ответственными фронтальных дозорных за развитие приоритетных направлений (фронтов) Социального патруля (организационно-методического, информационно-образовательного, социально-психологического, социально-правового, медико-социального), разработке показателей снижения численности бездомных граждан в Омском регионе, наделению широкими полномочиями руководителей организаций социального обслуживания (дозорных-поставщиков социальных услуг) в их самостоятельном стратегическом планировании, организации и контроле проведения тактических мероприятий Социального патруля;

- наличие разработанных процедур технологической цепочки "Социальный патруль"-технологии, содержащей ключевые инструменты по социальной поддержке бездомных граждан-потенциальных получателей социальных услуг, обеспечивающих снижение численности бездомных, вовлечение их в процесс социального обслуживания на базе дозорного-поставщика Социальных услуг в Омском регионе;

- наличие подписанных соглашений о согласованном взаимодействии Минтруда, Методического совета и дозорными-представителями полезной аудитории (руководителями органов местного самоуправления и заинтересованных органов исполнительной власти);

- наличие разработанных адресных программ, проектов дозорных-поставщиков социальных услуг муниципальных районов Омской области и города Омска, ориентированных на потребности бездомных граждан-потенциальных получателей социальных услуг, нуждающихся в социальном

обслуживании, определяющих состав Методического банка Социального патруля;

- наличие разработанных форм и методов Социального патруля, инструментов рекламы и маркетинга; обеспечивающих человекобережение, эффективность профилактики и борьбы с бездомностью в Омском регионе.

4.3. Уровень организации социального обслуживания – дозорные-поставщики социальных услуг обеспечивают согласованное взаимодействие в рамках профилактики и борьбы с бездомностью осуществляют следующий алгоритм, выполняют последовательные процедуры:

- достижения общей стратегической цели посредством развития организационно-методического фронта (исполнители: фронтальный дозорный и команда дозорных организационно-методического фронта), информационно-образовательного фронта (исполнители: фронтальный дозорный и команда дозорных информационно-образовательного фронта, социально-правового, социально-психологического, медико-социального фронта (исполнители: фронтальный дозорный и команды дозорных социально-правового, социально-психологического, медико-социального фронта), определения необходимых ресурсов;

- проведения мероприятий по достижению общей тактической цели, выполнения тактических мероприятий (по организации, планированию, управлению, контролю процесса профилактики и борьбы с бездомностью на территории Омского региона);

- проведения мероприятий по достижению технологической цели, определению этапов, контрольных точек "Социальный патруль"-технологии, выявления всех возможных рисков, связанных с ее реализацией, разработке способов их предотвращения;

- планирования организации и контроля использования инструментов маркетинга и рекламы для привлечения внимания к решению вопросов профилактики и борьбы с бездомностью, вовлечения представителей общественности в мероприятия Социального патруля (организации "Социальный патруль"-рекламной кампании в социальных сетях (instagram, facebook, vk), использования метода look-alike, разработки и размещения нативной, таргетированной рекламы, контекстной рекламы с геолокацией, написания лаконичных мотивационных писем-обращений в организации, являющиеся представителями полезной аудитории в целях заключения соглашений о сотрудничестве);

- подведения итогов, составление отчетности.

4.3.1. Результаты профилактики и борьбы с бездомностью на уровне организации социальных услуг (дозорного-поставщика социальных услуг):

- наличие плана расстановки сил по направлениям (фронтам) активного влияния Социального патруля (организационно-методическому, информационно-образовательному, социально-психологическому,

социально-правому, медико-социальному), определяющего позиции рядовых online- и offline-дозорных Социального патруля;

- наличие соглашений о согласованном взаимодействии с дозорными-представителями полезной аудитории (государственными стационарными учреждениями, представителями НКО и негосударственными пансионатами для граждан пожилого возраста и инвалидов, членами общественных, благотворительных фондов или физическими лицами (добровольцами, волонтерами), а также маркетологами, дизайнерами, менеджерами, представителями СМИ);

- реализованные мероприятия по обмену опытом, обмену информацией, разработке и определению критериев измерения фактических результатов взаимодействия, реализации корректирующих действий при принятии управленческих решений в рамках проведения мероприятий Социального патруля;

- наличие организованного дистанционного делового общения в едином цифровом пространстве (активность "Методический совет"-чата в выбранном мессенджере, "Социальный патруль"-группе в социальных сетях);

- наличие разработанной программы, плана обучения дозорных Социального патруля по применению "Социальный патруль"-стратегии, тактики, технологии, использованию инструментов маркетинга и рекламы;

- наличие контактов представителей информированной общественности, вовлеченных в мероприятия Социального патруля;

- наличие отчетности.

4.4. Уровень работника организации социального обслуживания – рядовой online- или offline-дозорный Социального патруля обеспечивает результаты профилактики и борьбы с бездомностью на территории Омского региона, осуществляет следующий алгоритм, выполняет последовательно процедуры:

- реализации стратегических тактических, технологических планов по снижению численности бездомных граждан-потенциальных получателей социальных услуг, находящихся на улицах города Омска и муниципальных районов Омской области,

- реализации стратегических тактических, технологических планов по вовлечению бездомных граждан-потенциальных получателей социальных услуг в процесс социального обслуживания на базе дозорного-поставщика социальных услуг;

- обеспечения выбора необходимых форм работы (стационарной, цифровой, выездной);

- обеспечения выбора необходимых методов работы ("Социальный online-дозор" "Социальный offline-контроль", верификацию, SWOT-анализ, сканирование, фото- и видеофиксацию, цифровизацию, look-alike, мотивацию и популяризацию);

- обеспечения выбора и использования инструментов маркетинга и рекламы для привлечения внимания к решению вопросов профилактики и борьбы с бездомностью, вовлечения представителей общественности в мероприятия Социального патруля (организации "Социальный патруль"-рекламной кампании в социальных сетях (instagram, facebook, vk), использования метода look-alike, разработки и размещения нативной, таргетированной рекламы, контекстной рекламы с геолокацией, написания лаконичных мотивационных писем-обращений в организации, являющиеся представителями полезной аудитории в целях заключения соглашений о сотрудничестве);

- получения результатов, решения задач в рамках осуществления социального online-дозора и offline-контроля.

4.4.1. Предполагаемые результаты социального online-дозора:

- наличие online-выявленного факта бездомности посредством сканирования социальных сетей;

- наличие факта online-реагирования дозорных Социального патруля (проведенные дистанционные консультации бездомных граждан: социально-психологические социально-правовые, медицинско-социальные, выполненные функции оператора на горячей линии, ведущего "Социальный патруль"-блога; модератора "Социальный патруль"-группы в социальных сетях, чате мессенджера);

- наличие сформированной выездной бригады Социального патруля;

- выполненные действия в стационарной, цифровой форме;

- достижение online-результатов (наличие полученного мотивированного согласия на социальное обслуживание на базе дозорного-поставщика социальных услуг);

- повышение числа потенциальных получателей социальных услуг, представителей общественности, информированных дистанционно по интересам: "временный ночлег", "вещевая помощь" и т. д., о преимуществах социального обслуживания на базе поставщика социальных услуг, наличие отчетности.

4.4.2. Предполагаемые результаты социального offline-контроля:

- наличие offline-выявленного факта бездомности посредством физического участия в выездных мероприятиях в составе выездной дозорной группы Социального патруля;

- наличие факта offline-реагирования (проведенные физически консультации бездомных граждан: социально-психологические, социально-правовые, медицинско-социальные, осуществленные функции: психолога, юрисконсульта, специалиста по социальной работе во взаимодействии с бездомными гражданами-потенциальными получателями социальных услуг на месте);

- осуществление действий в стационарной, выездной форме;

- достижения offline-результатов (наличие полученного мотивированного согласия на социальное обслуживание на базе дозорного-поставщика социальных услуг);

- повышение числа потенциальных получателей социальных услуг, представителей общественности, информированных физически по интересам: "временный ночлег", "вещевая помощь" и т. д., о преимуществах социального обслуживания на базе поставщика социальных услуг, наличие отчетности.

4.5. Рядовой дозорный может стать фронтальным дозорным, войти в состав Методического совета.

5. ФУНКЦИИ ДОЗОРНЫХ

5.1. Функции дозорных Социального патруля – функции по организации, управлению, контролю процесса профилактики и борьбы с бездомностью, которые определяют основу должностных инструкций дозорных Социального патруля. Функции дозорных Социального патруля осуществляются по принципу подчиненности нижних уровней верхним, распределяются по следующим уровням:

5.1.1. I уровень (региональный).

Функции и действия дозорных Штаба Социального патруля:

а) организация:

- деятельности по осуществлению профилактики и борьбы с бездомностью на территории муниципальных районов Омской области и города Омска;

- деятельности по реализации консолидированного межведомственного взаимодействия дозорных Социального патруля;

- деятельности по привлечению различных структур, общественных институтов, организаций, заинтересованных в результативности социальной практики "Социальный патруль";

- деятельности по обучению дозорных Социального патруля "Социальный патруль"-стратегии, тактики, технологии, использованию современных информационных средств, инструментов маркетинга и рекламы;

- деятельности по разработке форм и методов "Социальный патруль"-стратегии, тактики, технологии, инструкций, правил поведения и алгоритмов действий дозорных Социального патруля;

- деятельности по осуществлению формирования Методического банка проектов и программ по профилактике и борьбе с бездомностью, разработке информационно-методических материалов, электронного пособия "Соционавигатор", "Социальный патруль"-карты;

- деятельности по развитию направлений (фронтов) эффективного влияния Социального патруля – организационно-методического,

информационно-образовательного, социально-психологического, социально-правового, медико-социального, акции "Милосердие", операции "Ресоциализация" – назначение ответственных за направления (фронтальных дозорных), согласование с ведомствами (организациями)-участниками мероприятий;

б) планирование:

- мероприятий по развитию консолидированного межведомственного взаимодействия дозорных Социального патруля – планирование желаемых результатов, предполагаемых от реализации социальной практики в целом по региону;

- мероприятий по привлечению различных структур, общественных институтов, организаций – планирование желаемых результатов, предполагаемых от реализации социальной практики в целом по региону;

- мероприятий по обучению дозорных Социального патруля по использованию современных информационных средств, форм и методов "Социальный патруль"-стратегии, тактики, технологии, соблюдению правил поведения и алгоритмов действий дозорных Социального патруля в рамках стратегии и тактики данной социальной практики;

- мероприятий по формированию Методического банка проектов и программ по профилактике и борьбе с бездомностью, разработки информационно-методических материалов, электронного пособия "Соционавигатор", "Социальный патруль"-карты;

- мероприятий по развитию направлений (фронтов) эффективного влияния Социального патруля (организационно-методического, информационно-образовательного, социально-психологического, социально-правового, медико-социального, акции "Милосердие", операции "Ресоциализация" – планирование предполагаемых результатов от реализации социальной практики в целом по региону;

- мероприятий по популяризации опыта социальной практики в СМИ, в сети Интернет;

- ресурсов, обеспечивающих реализацию социальной практики в целом по региону;

в) управление процессами:

- консолидированного межведомственного взаимодействия дозорных Социального патруля;

- привлечения различных структур, общественных институтов, организаций, заинтересованных в результативности социальной практики "Социальный патруль";

- обучения дозорных Социального патруля "Социальный патруль"-стратегии, тактики, технологии, использованию современных информационных средств, инструментов рекламы и маркетинга;

- разработки и усовершенствования форм и методов, инструкций, "Социальный патруль"-стратегии, тактики, технологии;

- формирования Методического банка проектов и программ по профилактике и борьбе с бездомностью, разработки информационно-методических материалов, электронного пособия "Соционавигатор", "Социальный патруль"-карты;

- расстановки фронтальных дозорных Социального патруля по направлениям (фронтам) эффективного влияния – организационно-методическому, информационно-образовательному, социально-психологическому, социально-правовому, медико-социальному, в акции "Милосердие", операции "Ресоциализация";

- проведения SWOT-анализа, оперативной оценки деятельности дозорных-поставщиков социальных услуг, дозорных-представителей полезной аудитории Социального патруля, выявление факторов внутренней и внешней среды в социальной сфере, группировку факторов по категориям: Strengths (сильные стороны), Weaknesses (слабые стороны), Opportunities (возможности), Threats (угрозы) для дальнейшего принятия управленческих решений и стратегического планирования;

г) контроль:

- принятия управленческих решений дозорных Социального патруля в осуществлении мероприятий по профилактике и борьбе с бездомностью на территории муниципальных районов Омской области и города Омска;

- принятия управленческих решений дозорных Социального патруля в осуществлении мероприятий по реализации консолидированного межведомственного взаимодействия дозорных Социального патруля;

- принятия управленческих решений дозорных Социального патруля в осуществлении мероприятий по привлечению различных структур, общественных институтов, организаций, заинтересованных в результативности данной социальной практики;

- расстановки фронтальных дозорных Социального патруля по направлениям (фронтам) эффективного влияния – организационно-методическому, информационно-образовательному, социально-психологическому, социально-правовому, медико-социальному, в акции "Милосердие", операции "Ресоциализация";

- ведения отчетности дозорных Социального патруля, заполнения журнала учета рейдов, результатов проведения мероприятий по профилактике и борьбе с бездомностью, обсуждения результатов на заседаниях, расширенных заседаниях совместно с представителями Методического совета, субъектов системы здравоохранения и правоохранительных органов, руководителями Минтруда;

- выполнения дозорными Социального патруля алгоритмов, последовательности действий, соблюдения инструкций, правил поведения;

- разработки дозорным-поставщиком социальных услуг информационно-методических материалов по вопросам социальной адаптации.

5.1.2. II уровень (организации социального обслуживания).

В настоящей социальной практике функции по организации, планированию, управлению и контролю на данном уровне принадлежат руководителям бюджетных учреждений Омской области – комплексных центров социального обслуживания населения либо руководителям организации полезной аудитории, осуществляются ими исходя из территориальных и социальных особенностей муниципального района Омской области, административного округа города Омска.

Функции и действия дозорных-поставщиков социальных услуг, дозорных-представителей полезной аудитории.

а) организация на своем уровне:

- деятельности рядовых дозорных Социального патруля в осуществлении профилактики и борьбы с бездомностью на территории муниципальных районов Омской области и города Омска;

- деятельности рядовых дозорных Социального патруля по реализации консолидированного межведомственного взаимодействия в данной социальной практике;

- деятельности рядовых дозорных Социального патруля по привлечению различных структур, общественных институтов, организаций, заинтересованных в результативности данной социальной практики;

- деятельности по обучению рядовых дозорных Социального патруля "Социальный патруль"-стратегии, тактики, технологии, использованию современных информационных средств, инструментов маркетинга и рекламы;

- деятельности рядовых дозорных Социального патруля по разработке форм и методов "Социальный патруль"-стратегии, тактики, технологии, современных алгоритмов решения вопросов Социального патруля;

- деятельности рядовых дозорных Социального патруля по участию в формировании Методического банка проектов и программ по профилактике и борьбе с бездомностью, разработке информационно-методических материалов, электронного пособия "Соционавигатор", "Социальный патруль"-карты;

- деятельности рядовых дозорных Социального патруля по участию в развитии направлений (фронтов) эффективного влияния Социального патруля (организационно-методического, информационно-образовательного, социально-психологического, социально-правового, медико-социального);

- назначения ответственных – согласования конкретных кандидатур с ведомствами (организациями)-участниками мероприятий;

б) планирование на своем уровне:

- мероприятий по развитию консолидированного межведомственного взаимодействия рядовых дозорных Социального патруля, планированию предполагаемых результатов от реализации социальной практики в целом по району (муниципальному, административному);

- мероприятий по привлечению различных структур, общественных институтов, организаций (планирование предполагаемых результатов от реализации социальной практики в целом по региону);

- участия рядовых дозорных Социального патруля в процессах: обучения по использованию современных информационных средств, форм и методов "Социальный патруль"-стратегии, тактики, технологии, инструктирования по алгоритмам, правилам поведения, последовательности действий дозорных Социального патруля в рамках реализации данной социальной практики;

- участия рядовых дозорных в развитии направлений (фронтов) эффективного влияния Социального патруля (организационно-методического, информационно-образовательного, социально-психологического, социально-правового, медико-социального), акции "Милосердие", операции "Ресоциализация" (планирование предполагаемых результатов от реализации социальной практики в целом по региону);

- мероприятий по популяризации опыта социальной практики в СМИ, в сети Интернет;

- ресурсов, обеспечивающих реализацию социальной практики в целом по своему району;

в) управление процессами на своем уровне:

- консолидированного межведомственного взаимодействия рядовых дозорных Социального патруля;

- привлечения различных структур, общественных институтов, организаций, заинтересованных в результативности социальной практики "Социальный патруль";

- процессами приобретения знаний и компетенций рядовыми дозорными Социального патруля в рамках освоения "Социальный патруль"-стратегии, тактики, технологии;

- генерации идей рядовыми дозорными Социального патруля в дальнейшей разработке и усовершенствовании форм и методов "Социальный патруль"-стратегии, тактики, технологии;

- генерации идей рядовыми дозорными Социального патруля развития направлений (фронтов) эффективного влияния Социального патруля (организационно-методического, информационно-образовательного, социально-психологического, социально-правового, медико-социального), акции "Милосердие", операции "Ресоциализация";

г) контроль:

- результатов профилактики и борьбы с бездомностью, развития направлений (фронтов) эффективного влияния Социального патруля (организационно-методического, информационно-образовательного, социально-психологического, социально-правового, медико-социального), в акции "Милосердие", операции "Ресоциализация" на территории

муниципальных районов Омской области и города Омска, которые должны обеспечивать рядовые дозорные Социального патруля;

- результатов консолидированного межведомственного взаимодействия которые должны обеспечивать рядовые дозорные Социального патруля;

- результатов привлечения различных структур, общественных институтов, организаций в мероприятия Социального патруля, которые должны обеспечивать рядовые дозорные Социального патруля;

- ведения отчетности, заполнения журнала учета рейдов, обсуждения результатов проведения рейда на заседаниях;

- выполнения рядовыми дозорными Социального патруля последовательности действий, соблюдения инструкций, правил поведения, проводимых инструктажей;

- разработки рядовыми дозорными информационно-методических материалов по вопросам профилактики и борьбы с бездомностью.

5.1.3. III уровень (работника организации социального обслуживания).

Функции и действия рядовых online- и offline-дозорных Социального патруля:

- организация, планирование и самоконтроль своей деятельности по профилактике и борьбе с бездомностью на территории своих муниципальных районов Омской области и административных округов города Омска в соответствии с правилами поведения дозорных Социального патруля, технологией консолидированного межведомственного взаимодействия, стратегией и тактикой Социального патруля, формами, методами его технологии, указаниями Штаба Социального патруля на своем уровне;

- включение в процессы обучения для получения знаний и компетенции по применению форм и методов работы в рамках данной социальной практики;

- включение в мероприятия акции "Милосердие", операции "Ресоциализация";

- разработка методических материалов, содержащих приемы и методы профилактики и борьбы с бездомностью, рекомендации по возвращению потенциальных получателей социальных услуг к удовлетворительному уровню и образу жизни, нормализации условий их жизнедеятельности;

- сбор, регистрация, анализ данных, определение профиля проблем, принятие решений совместно с руководителем поставщика социальных услуг или организации представителя полезной аудитории;

- участие в необходимых для данной социальной практики инструктажах.

5.1.4. Рядовой online-дозорный Социального патруля обеспечивает:

- использование необходимых методов цифровой формы – "Социальный online-дозор" сканирование, мониторинг социальных сетей, верификация;

- online-реагирование на информацию о наличии негативных обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности потенциальных получателей социальных услуг, нуждающихся в социальном обслуживании;

- online-информирование общественности, потенциальных получателей социальных услуг по вопросам социального обслуживания, вопросам социальной адаптации;

-online-присутствие и представление комплексного центра социального обслуживания населения, организации полезной аудитории в интернет-пространстве, сетевой "Социальный патруль"-группе, формирование контента группы, обеспечение увеличения охвата сообществ, вовлеченности подписчиков (потенциальных получателей социальных услуг), популяризация среди них преимуществ социального обслуживания, предоставляемого на базе поставщика социальных услуг.

5.1.5. Рядовой offline-дозорный Социального патруля обеспечивает:

- использование необходимых методов выездной формы (мониторинг социальной обстановки, сканирование, фото и видеофиксация, верификация, "Социальный offline-контроль" – метод физических проверок) для выявления фактов бродяжничества, негативных обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности потенциальных получателей социальных услуг, находящихся на территории муниципальных районов Омской области и города Омска, на основании полученного сигнала, в соответствии с утвержденными алгоритмами действий, соблюдением учета специфики труднодоступных районов;

- оказание необходимых социальных услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых, а также организация предоставления временного ночлега и т. д.) на основании полученного сигнала, в соответствии с утвержденными алгоритмами действий, соблюдением учета специфики труднодоступных районов;

- участие в проектах "Продуктовый "Булкомобиль", "Машина вещевой помощи", адресованных потенциальным получателям социальных услуг в соответствии с инструкциями, утвержденными алгоритмами действий;

- информирование потенциальных получателей социальных услуг с использованием разработанных речевых модулей по следующим темам: профилактика алкоголизма и наркомании, туберкулеза и СПИДа, предупреждение об эпидемиологических заболеваниях, польза профилактических прививок, здоровый образ жизни, культурные нормы и ценности, нравственные идеалы и стереотипы, восстановление профессиональных навыков, коррекция поведения, восстановление взаимоотношений с социумом, родственниками;

- в случае включения межведомственной выездной дозорной группы в график проведения мероприятий, предусматривающих компетенцию иных структур и ведомств, необходимо согласование графика и данных отдельных

мероприятий с заинтересованными структурами и ведомствами или их территориальными подразделениями;

- ведение журнала учета рейдов, где указываются порядковый номер, дата и время проведения, объект проведения рейда, Ф.И.О. участников рейда, результаты проведения рейда;

- формирование отчетов о проделанной работе в соответствии с инструкциями Социального патруля.

6. МЕТОДЫ И ФОРМЫ РАБОТЫ

6.1. Методы Социального патруля:

6.1.1. "Социальный online-дозор" – метод компьютерно-опосредованной (сетевой) коммуникации, реализуемый в целях виртуального контроля интернет-пространства (киберпространства), где дозорный Социального патруля ведет свою деятельность, доступную исключительно через Интернет, обеспечивает online-реагирование на информацию о наличии негативных обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности потенциальных получателей социальных услуг, нуждающихся в социальном обслуживании, online-информирование общественности, потенциальных получателей социальных услуг по вопросам социального обслуживания, вопросам социальной адаптации в цифровом формате (горячая линия, электронная переписка, "Социальный патруль"-группа в социальных сетях), обеспечивает дистанционное деловое общение в "Социальный патруль"-чате в выбранном мессенджере посредством участия в групповых совещательных видеозвонках;

6.1.2. "Социальный offline-контроль" – метод физических проверок дозорными Социального патруля, входящими в состав выездных дозорных групп, фактов бродяжничества, негативных обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности потенциальных получателей социальных услуг, нуждающихся в социальном обслуживании, находящихся на территории муниципальных районов Омской области и города Омска. Реализация данного метода осуществляется при следующих основаниях для выезда: ухудшающиеся обстоятельства или появление обстоятельства, ухудшающего условия жизнедеятельности потенциальных получателей социальных услуг, в том числе актуальная проблематика социальной обстановки; погодные условия и наличие иных факторов (результаты анализа преступности среди потенциальных получателей социальных услуг; утвержденные плановые мероприятия в рамках проведения профилактической работы на территории муниципального района Омской области, города Омска; полученная информация от пользователей социальных сетей, жителей Омского региона о фактах выявления неблагополучных потенциальных получателей социальных услуг, оперативная информация органов внутренних дел; необходимость проведения мониторинга и фиксации бытового окружения,

связей, досуга, эффективности индивидуальной и профилактической работы, проводимой поставщиком социальных услуг, органами правопорядка).

6.1.3. Верификация – метод распознавания на соответствие правде, подтверждения полученной из интернет-источников или иных источников информации, фактов бродяжничества, негативных обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности потенциальных получателей социальных услуг, нуждающихся в социальном обслуживании, находящихся на территории муниципальных районов Омской области и города Омска, действительному факту событий;

6.1.4. SWOT-анализ – метод оперативной оценки деятельности, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды и их группировке по категориям: Strengths (сильные стороны), Weaknesses (слабые стороны), Opportunities (возможности), Threats (угрозы) для дальнейшего стратегического планирования.

6.1.5. Сканирование – мониторинг социальной обстановки, органической выдачи в социальных сетях.

6.1.6. Фото- и видеофиксация – фиксация фактов бродяжничества, негативных обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности потенциальных получателей социальных услуг, нуждающихся в социальном обслуживании на цифровые гаджеты (смартфоны).

6.1.7. Цифровизация – метод внедрения цифровых технологий, перевод или переход на цифровой способ связи, записи и передачи данных с помощью цифровых устройств.

6.1.8. Look-alike – метод (технология), многофакторный анализ "похожести". В основе "look-alike" лежит искусственный интеллект, на базе которого система компьютера анализирует данные и с помощью методов математической статистики и моделирования учится подбирать аудиторию, чьи интересы и поведение будут похожи на интересы и поведение выбранной аудитории.

6.1.9. Мотивация и популяризация – методы вовлечения (побуждение к действию – участию в мероприятиях Социального патруля) и распространения научных знаний о социальной практике (трансляция результатов профилактики и борьбы с бездомностью в СМИ, в социальных сетях (Одноклассники, Instagram, Facebook, ВКонтакте), с использованием рекламы (нативной, контекстной, таргетированной)).

6.2. Формы работы Социального патруля:

6.2.1. Стационарная форма деятельности – online- и offline-кабинетная работа дозорных Социального патруля:

- планирование мероприятий профилактики и борьбы с бездомностью на территории муниципальных районов Омской области и города Омска;

- привлечение и мотивация общественности к решению вопросов Социального патруля;

- проектная деятельность по разработке программ социально значимых мероприятий (круглых столов, акций, семинаров, мастер-классов), образовательных кейсов по обучению волонтеров, добровольцев приемам социальной работы, а также содействия в возвращении к удовлетворительному уровню и образу жизни потенциальных получателей социальных услуг, нормализации условий их жизнедеятельности, устранения причин, ведущих к бездомности.

6.2.2. Цифровая форма деятельности:

- действия дозорных Социального патруля с использованием цифрового способа связи (записи и передачи данных с помощью цифровых устройств), метода "Социальный online-дозор" (горячая линия, электронная переписка, ведение online-деятельности (присутствие и представление организации социального обслуживания – комплексного центра социального обслуживания населения, организации полезной аудитории) в интернет-пространстве, сетевой "Социальный патруль"-группе, в мессенджере "Социальный патруль"-чате.

6.2.3. Выездная форма деятельности дозорных:

- оперативная работа дозорных Социального патруля в составе его выездных дозорных групп, использование метода "Социальный offline-контроль" – осуществление физических проверок фактов бродяжничества, негативных обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности потенциальных получателей социальных услуг, нуждающихся в социальном обслуживании, находящихся на территории муниципальных районов Омской области и города Омска;

- реализация социальных проектов "Продуктовый Булкомобиль", "Машина вещевой помощи", обеспечивающих удовлетворение необходимых первичных потребностей (натуральная: вещевая, продуктовая помощь).

7. ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ

7.1. Социальная практика реализуется в два этапа:

1 этап: город Омск – осень 2021 года;

2 этап: Омская область – осень 2022 года.
