



# Служба социальных координаторов Югры

Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

---

г. Ханты-Мансийск

2023 год



## НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «ГОСУДАРСТВО ДЛЯ ЛЮДЕЙ»



Оказание социальных услуг  
в стандартном режиме.  
Заявительный характер.  
Участковый «принцип»  
работы.

Адресность оказания помощи.  
Оперативность.  
Нестандартные условия.  
Создание Агентства социального  
благополучия населения.

Создание службы  
социальных координаторов.  
Быстрота в принятии  
решений.  
Системность работы.  
Модель комплексного  
сопровождения.



*«Клиентоцентричное государство – это государство, функции и услуги которого организованы удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека и постоянно совершенствуются на основе анализа клиентского опыта»*



## ОСНОВНЫЕ ШАГИ ПЛАНА СОЗДАНИЯ СЛУЖБЫ СОЦИАЛЬНЫХ КООРДИНАТОРОВ

Перепрофилирование Центра социальных выплат в Агентство социального благополучия населения

Внесение изменений в региональные нормативные правовые акты, подготовка отраслевых приказов

Поэтапное создание службы социальных координаторов

Обучение специалистов службы социальных координаторов, закупка планшетных компьютеров

Выстраивание алгоритмов взаимодействия между службами внутри Агентства социального благополучия населения

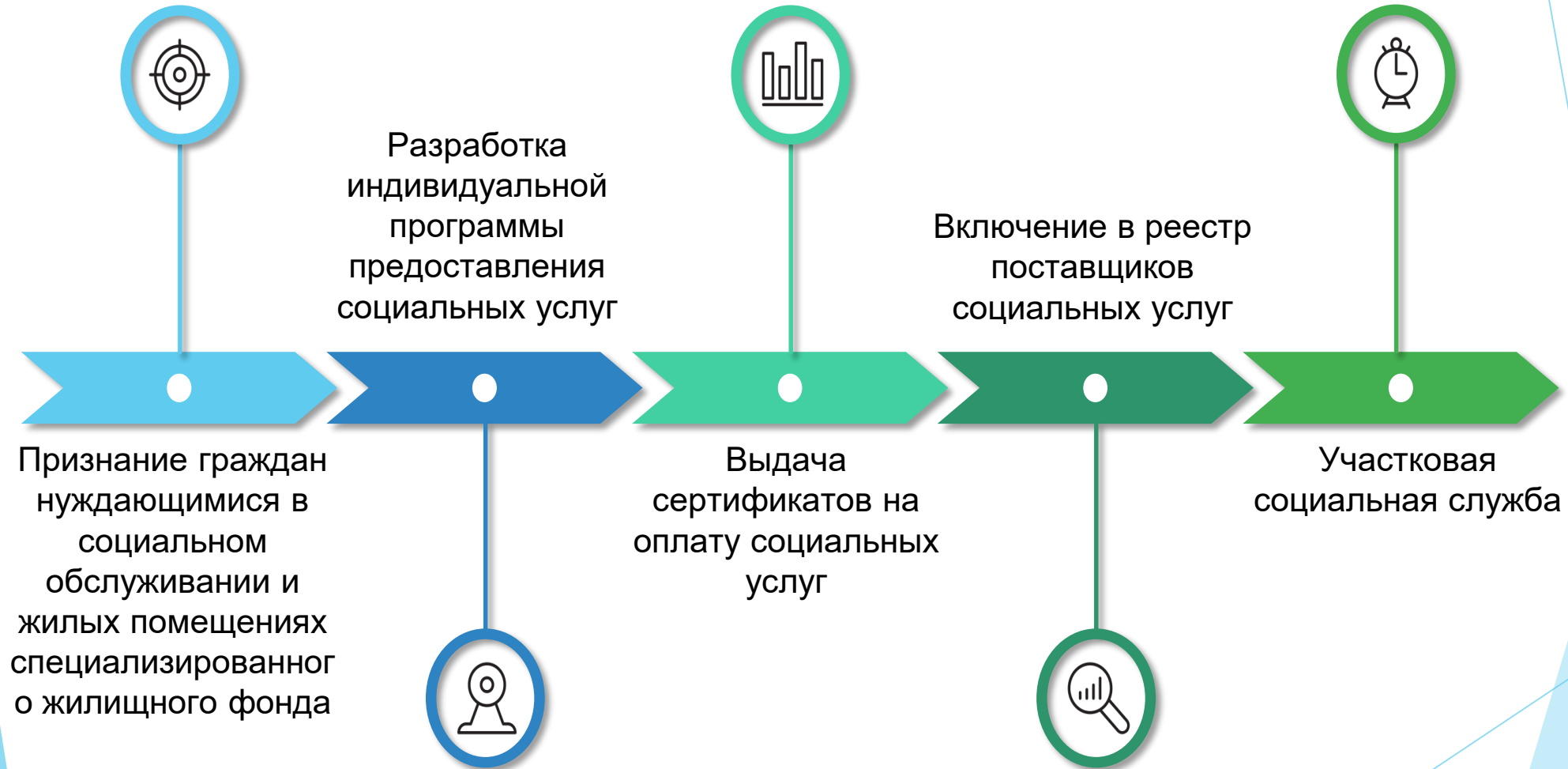
Формирование пула жизненных ситуаций граждан, семей

2022 год – передача 4 полномочий из управлений социальной защиты населения в Агентство социального благополучия населения;  
2023 год - передача полномочий по осуществлению деятельности «Участковой социальной службы»

Формирование сильной команды  
Обеспечение условий для оптимизации и автоматизации рабочих процессов



## ОСНОВНЫЕ ШАГИ ПЛАНА СОЗДАНИЯ СЛУЖБЫ СОЦИАЛЬНЫХ КООРДИНАТОРОВ

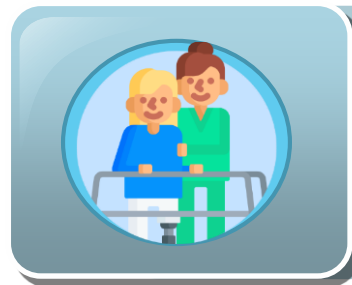




## РЕГИОНАЛЬНЫЕ НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ



Распоряжение Правительства автономного округа  
от 20.05.2022 № 242-рп  
«О переименовании казенного учреждения Ханты-  
Мансийского автономного округа- Югры «Центр  
социальных выплат»



Постановление Правительства автономного округа  
от 20.08.2008 № 174-п  
«Об организации социальной работы по участковому  
принципу в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»



Приказ Депсоцразвития Югры от 20.07.2015 № 27-нп  
«Об утверждении административного регламента предоставления  
государственной услуги по признанию граждан нуждающимися в  
социальном обслуживании и составлению индивидуальной программы  
предоставления социальных услуг»





# КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ

## ПОТРЕБНОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ - НА ПЕРВОЕ МЕСТО

### КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ → КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ

способность специалистов, оказывающих услуги, вовремя определять желания клиентов, чтобы удовлетворить их своей услугой с максимальной выгодой

подход, при котором желания и потребности клиента ставятся на первое место всеми членами коллектива учреждения

### СЛУЖБА СОЦИАЛЬНЫХ КООРДИНАТОРОВ

- Проактивность. Инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг

- Непрерывное повышение качества, доступности и комфортности получения услуг

- Нацеленность на удовлетворение потребностей получателя социальных услуг

- Углубленная диагностика и оценка рисков трудной жизненной ситуации и возможностей человека

- Определение основных направлений индивидуального «бесшовного маршрута» получателя социальных услуг в соответствии с ИППСУ

- Мониторинг реализации ИППСУ, ее пересмотр для достижения наилучших результатов в решении потребностей человека

получателя социальных услуг

нацеленность на удовлетворение потребностей

потребностей человека

достижения наилучших результатов в решении



## БЕСШОВНОСТЬ МАРШРУТА СОПРОВОЖДЕНИЯ



- **ЗАКРЕПЛЕНИЕ**  
социального координатора
- **СОСТАВЛЕНИЕ**  
социального паспорта
- **ВЫСТРАИВАНИЕ**  
индивидуального маршрута по комплексному сопровождению
- **АКТИВНОЕ МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ** по решению трудностей
- **ЕЖЕМЕСЯЧНАЯ АКТУАЛИЗАЦИЯ**  
сведений
- **КОРРЕКТИРОВКА**  
сведений на персональном планшете в режиме онлайн



# ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ЧЕЛОВЕКОМ «КОНЦЕПЦИЯ 5-ТИ ШАГОВ»

## Шаг 1:

### Знакомство и решение базовых вопросов

**Снимаем первичный запрос и формируем доверительный контакт**

Встреча  
Знакомство с персональным координатором  
Выявление и решение текущих запросов

## Шаг 2:

### Специализированная помощь

Решаем проблемы в зависимости от жизненной ситуации, снятие острых ситуаций

Персональное сопровождение  
Психолого-психиатрическая помощь (диагностический инструментарий, предотвращение психологических расстройств)  
Решение вопросов медицинской помощи, включая сопровождение технических средств реабилитации  
Решение сложных вопросов

Высокотехнологичная медицинская помощь  
Санаторно-курортное лечение  
Обеспечение протезно-ортопедической помощью  
Организация ухода за пожилыми родственниками  
Содействие в трудоустройстве и др.

## Шаг 5:

### Социализация

**Повышаем качество жизни**

Интеграция в спорт  
Мастерские, досуг и отдых  
Лектории по интересам  
Клубные мероприятия  
Поддержка сообществ

## Шаг 4:

### Самореализация, семья

**Стабилизируем состояние, укрепляем вновь созданные паттерны поведения**

Наполнение индивидуального маршрута дополнительными пунктами, позволяющими выстраивать траекторию самостоятельного выхода из трудной жизненной ситуации

## Шаг 3:

### Помощь в адаптации

**Помогаем следовать «индивидуальному маршруту»**

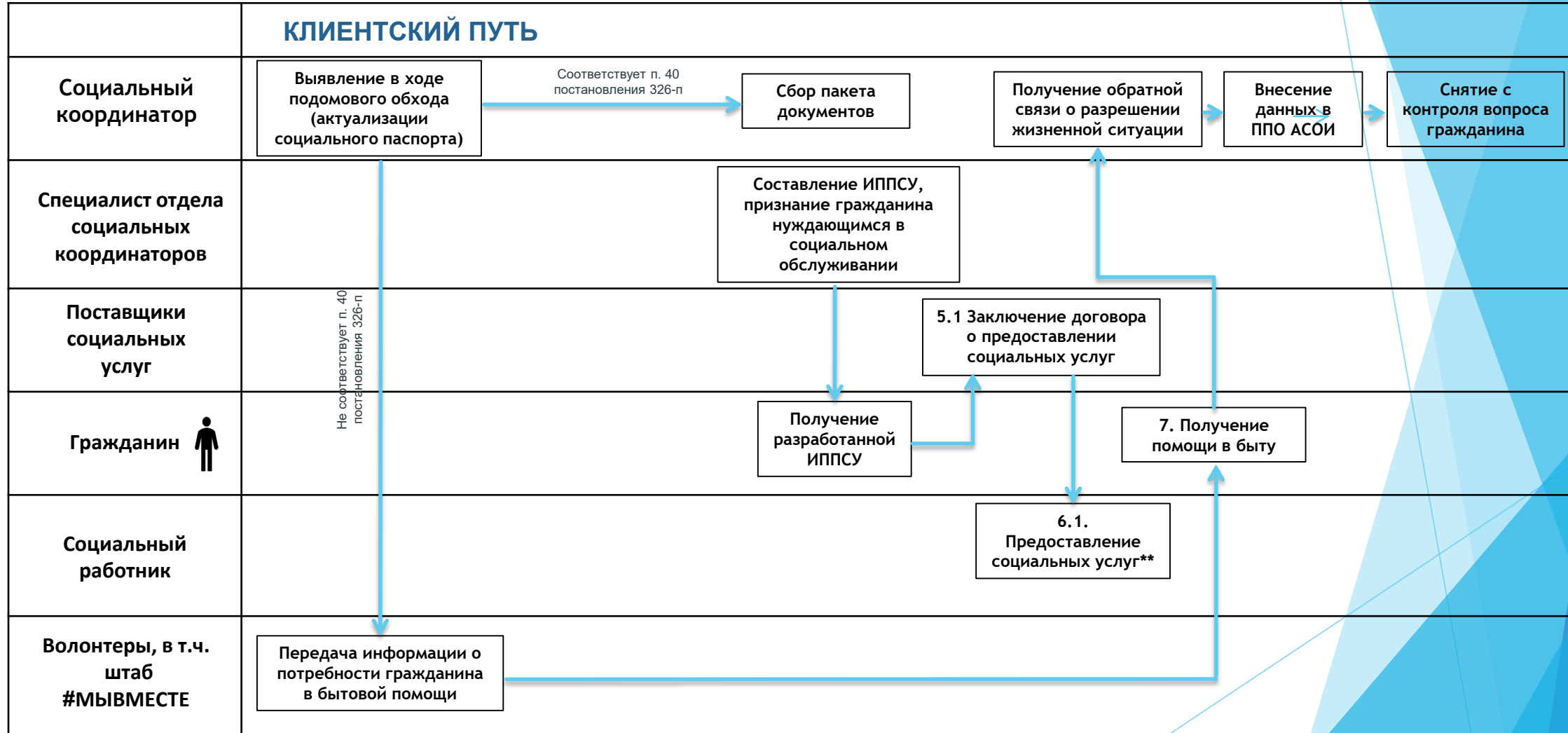
Пошаговое следование базовым пунктам плана межведомственного сопровождения для преодоления сложившейся ситуации, внесение корректив при необходимости





# ТИПОВАЯ ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ

## ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ « ОКАЗАНИЕ БЫТОВОЙ ПОМОЩИ»



Клиентская группа: пожилые родители (родственники) заявителя



# ТИПОВАЯ ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ

ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ « ЧЕСТВОВАНИЕ ЮБИЛЯРОВ ТРУДОВЫХ ДИНАСТИЙ, СТАРЕЙШИН И ЮБИЛЯРОВ ИЗ ЧИСЛА КОРЕННЫХ МАЛОЧИСЛЕННЫХ НАРОДОВ СЕВЕРА, ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВРУЧЕНИЮ ЦЕННОГО ПОДАРКА, ПОЗДРАВИТЕЛЬНОГО АДРЕСА НА ЮБИЛЕЙНЫЕ ДАТЫ, В ПЕРИОД ПРАЗДНИЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ»



Клиентская группа: трудовые династии, старейшины и юбиляры из числа коренных малочисленных народов Севера



## РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ СОЦИАЛЬНЫХ КООРДИНАТОРОВ

---



- 83 200 обращений решено путем создания «бесшовного» маршрута помощи
  - 37 500 граждан признаны нуждающимися в социальном обслуживании
  - 3 600 семей имеют возможность в режиме 24/7 поддерживать связь с координаторами
- 

В **100** % территориальных отделов Службы социальных координаторов функционируют Советы по анализу и проектированию жизненных ситуаций

на **30** % высвобождено рабочего времени сотрудников за счет автоматизации сопровождения граждан



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**