

## СОВРЕМЕННЫЕ ФОРМЫ (технологии) РАБОТЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ ПРИЗНАННЫХ НУЖДАЮЩИМИСЯ В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ, ИЗ ОПЫТА ГКУСО ПК СРЦН.

*Пименова Мария Анатольевна,  
Заместитель директора по сопровождению семей с детьми,  
ГКУСО ПК «Социально-реабилитационный  
центр для несовершеннолетних»  
[m59000@mail.ru](mailto:m59000@mail.ru)*

*Новые реалии современного общества диктуют необходимость внедрения новых технологий управления. Одной из важнейших сфер, где необходимо внедрение таких технологий, является социальная сфера. В статье рассмотрены современные концепции управления в учреждениях социального обслуживания для детей, такие как фандрайзинг, форсайт-сессии, облачные технологии.*

**Ключевые слова:** *управление, инновации, учреждения социального обслуживания, фандрайзинг, форсайт-сессии, облачные технологии, дорожная карта, краудсорсинг. Семейно – ориентированный СОС консилиум, кризисное консультирование в работе с семьями переживающими развод, проф. семьи в работе с кризисными семьями, сеть социальных контактов. СВГ – новое .*

Развитие экономики России проходит в условиях опережающего развития научно-технического потенциала, его трансформации в инновации, и их активного внедрения в различные виды деятельности. Эта тенденция соответственно отражается и на социальной сфере. Построение системы государственного управления, особенно в области социальной политики и социальной поддержки граждан, является одной из первоочередных задач.

Различные государственные службы в совокупности и взаимодействии друг с другом образуют многоуровневую функциональную управленческую структуру по защите прав и законных интересов граждан, в том числе в сфере защиты детства. Эта сфера требует качественного оказания социальных услуг, поэтому в современных условиях необходимы новые подходы к управлению.

Важным импульсом инновационных преобразований в сфере социального управления стал ФЗ № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». В соответствии с данным законом правовые, организационные и экономические основы регулирования социального обслуживания стали определяться в новом формате - изменились полномочия органов власти, а также характер прав и обязанностей получателей и поставщиков социальных услуг. Данный формат отражает процесс модернизации государственного управления социальными услугами на основе идей нового общественного управления, который должен приводить к устойчивым положительным изменениям качества жизни получателей услуг<sup>1</sup>.

Получатели социальных услуг в учреждениях социальной сферы для детей – это семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации, так называемые «неблагополучные семьи». Такие семьи являются своеобразным зеркалом социального неблагополучия общества.

Сегодня жизнь многих российских семей осложнена экономической и бытовой неустроенностью, психологическими стрессами и неуверенностью в завтрашнем дне. На фоне ряда неблагоприятных изменений в обществе в целом, можно говорить о кризисе не

---

<sup>1</sup> Повышение качества предоставления государственных услуг станет возможным при условии широкого внедрения принципа "одного окна", в соответствии с которым у граждан появится возможность получения полного комплекса услуг в одном месте. [4] Поэтому в ПК такими учреждениями становятся Центры помощи детям (ЦПД) и единственное в ПК Учреждение- Социально реабилитационный центр для несовершеннолетних.

только отдельных семей, но и всего института семьи. Основные признаки такого кризиса в современном российском обществе представлены на Рис 1.

Все эти изменения в будущем будут иметь существенное влияние, в том числе, на экономическое развитие страны.

В настоящее время, всё яснее становится необходимость ранней, длительной и систематической помощи семье со стороны государственных и общественных служб. Службы сопровождения семей с детьми при учреждениях социального обслуживания обладают возможностями, которые позволяют им выступать посредниками между семьёй и государством. При этом особую важность приобретает формирование стратегического инновационного партнерства государства, бизнеса и науки в оказании необходимой помощи семье. Таким образом, в учреждениях появляются дополнительные ресурсы и возможности для обеспечения индивидуального подхода и адресной помощи получателям услуг, т.е. семьям с детьми. Новый подход также предполагает применение стратегий планирования социальной помощи, в отличие от прежней модели, которая в основном опиралась на стратегию реагирования в острых ситуациях, а помощь оказывалась разово. Таким образом, новая модель расширяет масштабы, возможности и содержание социального обслуживания семей, попавших в трудную жизненную ситуацию.



Рисунок 1. Признаки кризиса института семьи

При развитии системы управления в учреждениях социального обслуживания важно учитывать ускорение научно-технического и социально-экономического развития общества. Инновации становятся необходимой частью нарастающего прогресса, что выражается не только в стремлении получить новые технологические и методические продукты, но и в потребности обновлять и совершенствовать их, используя инновационные формы управления и функционирования, развивая креативные и технические, в том числе информационно-коммуникационные знания сотрудников. Развитие этих знаний и у получателей социальных услуг диктует необходимость внедрения инновационных подходов, а государство в рамках инновационной политики стремится поддерживать инновационные проекты, также и в социальной сфере. [4]

Использование современных моделей управления в учреждениях социального

обслуживания для детей, адаптированных к новым условиям экономического развития общества, даёт возможность решать поставленные задачи путем формирования стратегического инновационного партнерства, и оно будет многому способствовать. Рис 2. [2]

Мировой опыт показывает, что в начале XXI в. индустриальная экономика начала трансформироваться в инновационную экономику знаний. Новая экономика стремится обладать рядом неоспоримых преимуществ, главное из которых - неограниченность ресурсной базы. Знания, в отличие от природных богатств, безграничны, но важно, чтобы знания были активными, т.е. приводили к созданию новых технологий.

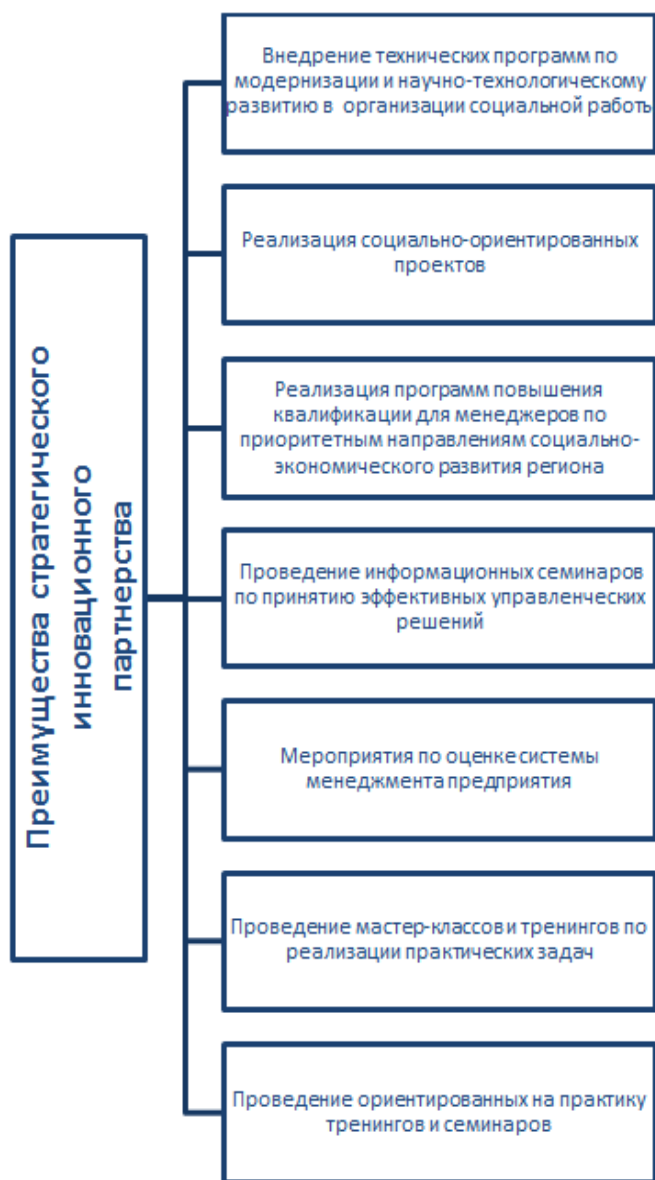


Рисунок 2. Преимущества стратегического инновационного партнерства

К основным принципам менеджмента XXI в., в том числе, в области социальной политики можно отнести следующие:

- Принцип креативности и инициативности: новый тип менеджмента является креативным, активно использующим технологии творчества, механизмы которого ориентированы на развитие; поддержание постоянного притока новых идей, предложений, методических изобретений; поиск новых форм организации процессов управления. В связи с этим необходим переход от административных методов управления к методам стимулирования творческой инициативы;

- Принцип открытости и партнерства: учреждения социального обслуживания должны быть открытыми для инновационного партнерства; учреждениям важно выстроить новые взаимоотношения с учреждениями - партнерами в условиях изменившегося общества, и выходить на привлечение новых получателей услуг (и даже новых типов получателей услуг, т.е. расширять спектр предоставляемых услуг в контексте вывода семьи из кризисного состояния).

Социальная политика государства может ориентироваться на решение системных проблем, тормозящих выход этой системы по оказанию социальных услуг на инновационный путь развития. [2]

Среди основных проблем учреждений социального обслуживания в условиях становления инновационной экономики, можно выделить:

- структурные диспорции в организации работы учреждения;

- недостаточные финансово-экономические возможности для инновационного развития;
- устаревший методический фонд учреждений;
- недостаточная поддержка науки и низкий процент реализации научных разработок;
- недостаточная техническая оснащенность учреждений;
- низкий технический уровень подготовленности кадров;
- низкая восприимчивость сотрудников к внедрению инноваций;
- дефицит высококвалифицированных кадров;
- недостаточный перечень возможных услуг на базе учреждения для оказания помощи семье.

Большинство учреждений социального обслуживания вынуждено использовать устаревшие технологии. Наблюдается стойкое эмоциональное выгорание специалистов работающих с кризисными семьями, в результате зачастую страдает качество оказанных услуг и устойчивость результатов становится ненадежным и неустойчивым. Это основные причины, снижающие эффективность социальной работы [2].

Для повышения качества оказываемых услуг, в настоящее время активно внедряются следующие инновации в управлении учреждениями социального обслуживания, представленные на рис.2.



Рисунок 2. Иновационные технологии в управлении учреждениями социального обслуживания.

**1. Технология форсайт-сессии<sup>2</sup> руководителя** - совместная работа участников на карте времени. Авторы и участники форсайта не просто оценивают вероятности и риски возникновения тех или иных условий, а проектируют свою текущую деятельность таким образом, чтобы увеличить вероятность желаемых событий и снизить вероятность нежелательные тенденции. Сама структура форсайта включает в себя обозначение проектов и событий, приводящих к избранной цели. При этом результатом форсайт-сессии является карта будущего — визуально богатое пространство, позволяющее увидеть различные способы и пути достижения желаемого результата. [5]

Новые социальные реалии заставляют быть постоянно готовыми к выбору, к принятию решений. В практической деятельности в настоящий момент наиболее распространены две стратегии принятия решений:

<sup>2</sup> Форсайт - инновационный инструмент моделирования будущего.

1. Классический — из прошлого в настоящее. Решения принимаются на основе прошлого опыта. Модели, которые сработали в прошлом, автоматически повторяются, а то, что не сработало, отсеивается. Недостаток этого подхода в том, что дизайн социальной среды меняется так быстро и настолько радикально, что успешные в прошлом модели в новых обстоятельствах могут оказаться совершенно бесполезными.

2. Инновационный — из будущего в настоящее. Решения принимаются на основе видения будущего, которое учитывает текущие тенденции и потенциал их развертывания. [3] Этот способ особенно эффективен для УСО, которые заботятся об эффективном использовании своих ресурсов. Для этих учреждений необходимы правильные решения как в отношении определения потенциально интересных социальных партнеров, выявления новых клиентов, так и для привлечения профессиональных специалистов, которые обеспечит качество оказываемых услуг. [1]

Внедрение форсайт-сессии позволяет участникам увидеть направление вектора развития социальной среды в целом и своей отрасли в частности, позволяет встроиться в общее движение и получить дополнительные преимущества за счет определения необходимого места и оптимального времени. Целью социальной форсайт-сессии является создание привлекательного образа будущего для клиентов на стыке государственного сектора, бизнеса, некоммерческих организаций и науки. В социальном форсайте могут участвовать как руководители государственно-частного партнерства, заинтересованные в создании общего видения и эффективной системы принятия решений, так и просто общественно-активные граждане. Основными методами, используемыми в рамках форсайт-сессии, являются анализ трендов и разработка сценариев, метод мозгового штурма, интегральная дорожная карта<sup>3</sup>. Дополнительные методы подбираются индивидуально, учитывая задачи организаций социальной сферы и особенности отрасли, в которой она работает.

Данные форсайта являются хорошей основой для проведения стратегической сессии, бренд-сессии в расстановке приоритетов в реализации социально значимых проектов. Результаты сессии позволят представителям территорий уточнить свои социальные стратегии, четко заявить о своих требованиях к компетенциям работников в секторе, определить стандарты подготовки специалистов, востребованных в будущем и т.д.<sup>4</sup> В этих ситуациях необходимо ориентироваться на потребности клиента (получателя социальных услуг), активизировать его позицию и работать на опережение. [6]

**2. Технология фандрайзинг<sup>5</sup>.** Привлечение ресурсов в учреждения как один из важнейших видов их деятельности. Финансирование деятельности учреждений и реализуемых ими программ может осуществляться разными способами.

В управлении организацией сбор средств всегда многоплановый процесс, имеющий различные цели: краткосрочные (получение необходимых для организации ресурсов для удовлетворения текущих потребностей), среднесрочные (реализация целей организации) и долгосрочные цели, которые можно рассматривать как сверхзадачу, своеобразную миссию, во имя которой осуществляется вся деятельность (такой миссией можно считать благополучие общества в целом). Таким образом, фандрайзинг можно определить как деятельность организации по привлечению ресурсов, необходимых для достижения стоящих перед ней целей. Ресурсы, необходимые организации: деньги; материалы и оборудование;

---

<sup>3</sup> Дорожная карта – визуальный образ совместного будущего, включающий ключевые тенденции развития, тренды, события, технологии, стратегические развилки и точки принятия решений, план законодательных и лоббистских мер и прогноз развития технологий, нанесенные на временную шкалу.

<sup>4</sup> Краудсорсинг (англ. crowdsourcing, от crowd — толпа и sourcing — использование ресурсов) — привлечение к решению тех или иных проблем инновационной производственной деятельности широкого круга лиц для использования их творческих способностей, знаний и опыта по типу субподрядной работы на добровольных началах с применением инфокоммуникационных технологий.

<sup>5</sup> Фандрайзинг — процесс привлечения внешних, сторонних для компании ресурсов, необходимых для реализации какой-либо задачи, выполнения проекта или с целью деятельности в целом.

люди; технологии; информация. В качестве доноров могут выступать благотворительные фонды; бизнес; органы государственной власти и местного самоуправления; частные лица.

Цикл сбора средств традиционен:

- Потребности. Определение проблемы, формулирование ее актуальности, безотлагательности ее решения, планирование проекта (программы), составление бюджета.
- Поиск источников, определение их потенциала, уяснение мотиваций, предпочтений, прошлого опыта, интересов.
- Обращение. Планирование кампании, осуществление мероприятий по сбору средств.
- Результат. Получение пожертвований, благодарность благотворителям, оценка и анализ, исследование и планирование следующего обращения.

**3) Облачные технологии** - это распределенная обработка данных, в которой доступ к компьютерным программам, вычислительным и другим мощностям пользователь получает как онлайн-сервис – в режиме реального времени. Также подразумевается доступ к виртуальным хранилищам из любой точки мира и любому человеку имеющему доступ. Для этого необходимо любое устройство с подключением к интернету и веб-браузер.

#### **Преимущества облачных технологий**

- Виртуальные сервисы освобождают от необходимости работать с флеш-накопителями и решают проблему по ограничениям объема на жестком диске – пользователю дается несколько гигабайт бесплатно, а при необходимости их можно купить.
- Не нужно покупать лицензионное программное обеспечение.
- Сервис позволяет одновременно работать с одним файлом нескольким сотрудникам или творческой группе.
- Пользователь может хранить информацию в любом формате и свободно получать к ней доступ с любого устройства – привязки к памяти конкретного компьютера нет.
- Применение подобных виртуальных хранилищ высвобождает место на жестком диске, повышая скорость работы компьютера.
- Решения позволяют отказаться от штата администраторов, занимающегося обслуживанием компьютеров и периферии.
- Виртуальные офисы существенно упрощают работу, сокращают затраты, позволяют решать сложные технические задачи в автоматическом режиме.
- Их можно использовать на разных платформах, а при необходимости – масштабировать. Эластичная и гибкая структура позволяет это легко сделать. [7]

#### **Пример применения облачных технологий.**

**Система управления Автоматизированной информационной системой в социальной сфере<sup>6</sup> для организации процесса по сопровождению семей с детьми на дому.**

Система управления может состоять из четырех модулей:

1. Модуль управления ресурсами предназначен для управления операционными процессами учреждения и их оптимизации. Данный модуль позволяет:
  - сократить рутинную работу, обеспечивая оперативный обмен данными между

---

<sup>6</sup> Продукт разработан специалистами ООО «Процесс Оптима Рус», и в пилотном режиме внедряется на территории ПК

учреждениями и МСР ПК<sup>7</sup>;

- перенести информацию о получателях социальных услуг (ПСУ) с бумажных носителей в единую базу данных, благодаря использованию электронных карт;
- автоматизировать процесс ведения журналов оказываемых услуг и отчетной документации;
- оперативно отслеживать статус пребывания ПСУ в учреждении (постановка на обслуживание, госпитализация, снятие с обслуживания и т.п.).
- осуществлять контроль выполнения задач в реальном времени;
- обеспечивать синхронизацию данных с региональным реестром ПСУ.

2. Модуль аналитической отчетности предназначен для построения информативных отчетов и аналитики и позволяет:

- формировать ежедневный отчет о наличии свободных мест (заполняемости);
- формировать отчеты о факте оказанных услуг по каждому ПСУ;
- формировать отчет о соответствии оказанных услуг индивидуальным программам;
- формировать формы любых отчетов, настраиваемых под потребности каждого учреждения и МСР ПК.

3. Модуль управления взаимоотношениями с ПСУ (и его родственниками) разработан с учетом специфики учреждений социального обслуживания и позволяет:

- отслеживать историю обращений/жалоб ПСУ (и его родственников) «от первого звонка»;
- вносить данные в индивидуальные программы ПСУ и отслеживать в них историю изменений;
- прикреплять сканы документов, с которыми поступает ПСУ;
- фиксировать данные социального анамнеза ПСУ;
- назначать задачи специалистам и настраивать автоматические уведомления о статусе выполнения задач;
- осуществлять планирование загрузки номерного фонда;
- формировать договоры на оказание услуг социального обслуживания;

4. Модуль управления визитами социальных работников с семьи ПСУ разработан с учетом актуальных бизнес-процессов по оказанию социальных услуг семьям в особо опасном положении, группам риска и детям в замещающих семьях. Модуль позволяет:

- планировать визиты специалистов и составлять индивидуальные планы выходов;
- контролировать передвижение специалистов по территории региона за счёт средств фиксации геолокации;
- фиксировать факты оказанных услуг социальными работниками на дому;
- предоставлять всю необходимую информацию о семье и запланированном визите в мобильном приложении;
- фиксировать условия непопадания в семью;
- фиксировать чрезвычайные ситуации, выявленные социальным работником в процессе визита.

Детализация и автоматизация данной системы управления с использованием «облачных» ИТ решений, позволяет адаптировать все вышеперечисленные модули под возникающие требования.



Необходимость развития системы управления в Учреждениях социального обслуживания для детей обусловлена необходимостью создания адаптированного организационно - экономического механизма, ориентированного на разработку и модернизацию перспективных, эффективных, современных социальных технологий, перестройку организационно-плановой подготовки условий труда специалистов, повышение уровня автоматизации, для успешного решения задач по выводу получателей услуг из кризиса.

Инновации в области менеджмента социальной сферы можно определить как решительный переход от традиционных принципов, процедур и методов руководства или устоявшихся организационных форм, в результате чего изменяется вся система управления, и как следствие качество оказываемых услуг.

### Список литературы:

1. Адизес Ицхак. Управление в эпоху кризиса. Как сохранить ключевых людей и компанию. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015.
2. Измалкова С.А. Управленческие инновации: учеб, пособие для вузов/С. А. Измалкова, Т.А. Головина, И.Л. Авдеева, И.А. Евсеева, С.С. Бахтина. Орел: Госуниверситет УНПК, 2013.
3. Интерактивная карта “Будущее глобального образования 2015–2035”. URL: [http://map.edu2035.org/users/sign\\_in?mode=first&project=futuremap](http://map.edu2035.org/users/sign_in?mode=first&project=futuremap).
4. Об утверждении Стратегии инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года: распоряжение Правительства Российской Федерации от 08.12.2011 № 2227-р.
5. Развитие навыков для инновационного роста в России. М.: Алекс, 2015. Доклад № ACS1549.
6. Социально-психологическая устойчивость семьи в современной России: Монография / Е.И. Холостова, Т.В. Шинина. — М.: Издательско-торговая корпорация “Дашков и К”, 2016. — 342 с.
7. <https://qwizz.ru/%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%87%D0%BD%D1%8B%D0%B5-%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8/>