

Описание социальной практики

Тематическая номинация Форума	« Новые возможности »: успешные цифровые платформы и сервисы для повышения качества помощи детям и семьям детьми
Наименование практики	Цифровая трансформация региональной системы помощи детям и семьям с детьми
Информация о практике	
География реализации практики	Благодаря реализации цифровых инструментов практика реализуется на всей территории ХМАО – Югры (в 22 территориальных образованиях Югры, которые объединяют города и поселения)
Период внедрения практики	С 2020 года по настоящее время
Целевые группы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дети в возрасте от 0 до 18 лет. 2. Семьи с детьми в возрасте от 0 до 18 лет. 3. Руководители и специалисты организаций социальной сферы, участвующие в предоставлении мер социальной поддержки и социальных услуг, оказании образовательных услуг. 4. Представители органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления
Проблемы и потребности целевых групп, решаемые в ходе применения практики	<p>В последние три возросла важность цифровых технологий, а также их вклад в поддержку и развитие социальной сферы.</p> <p>В Югре много удаленных населенных пунктов, в 2020 году доля семей с детьми, имеющих возможность доступа к Интернету, составила 97 %. При обращении на горячую линию 122 по часто задаваемым вопросам в сфере здравоохранения, занятости населения, социальной защиты, а также по вопросам, связанным с частичной мобилизацией и другим, гражданам приходилось ждать ответа оператора продолжительное время.</p> <p>Большинство родителей имеют хорошие навыки владения современными технологиями и сталкиваются с нехваткой времени, загруженностью на работе и дома с детьми</p> <p>Таким образом, возникла потребность трансформации механизмов межведомственных процессов получения социальных услуг, мер социальной поддержки, образовательных услуг в электронном виде, обеспечения экстерриториальности, перехода к функциональному способу организации процессов в социальной сфере вместо устаревшего территориального</p>
Социальная значимость и обоснованность практики	<p>Трансформация цифровой региональной межведомственной системы помощи детям и семьям с детьми позволила обеспечить единый интегрированный процесс получения социальных услуг, мер социальной поддержки, оптимизировать процессы предоставления услуг и значительно сократить экономические издержки органов социальной защиты, обеспечить доступность широкого спектра социальных услуг через ЕПГУ «Госуслуги». В феврале 2023 года были подведены итоги рейтинга цифровой трансформации регионов, проводимого Минцифры России с 2021 года. На протяжении двух лет Югра является одним из лидеров этого рейтинга.</p> <p>Такие результаты стали возможны благодаря созданию эффективной команды «цифровых лидеров» в регионе. Для полного погружения в цифровую трансформацию организовано обучение команды как на базе РАНХиГС, так и по специально разработанным курсам на базе</p>

	<p>Югорского НИИ информационных технологий. Проводятся ежеквартальные тренинги и воркшопы, разбираются отраслевые цифровые проекты в режиме «мозгового штурма» с привлечением внешних экспертов.</p> <p>Благодаря эффективной работе такой команды Югра стала одним из пилотных регионов по внедрению суперсервисов, четвертым регионом Российской Федерации, вошедшим в пилотный проект Минцифры России по внедрению суперсервиса «Рождение ребёнка». Впервые новорождённый ребёнок без посещения органов ЗАГС зарегистрирован 31 мая 2022. Югра стала одним из лидеров по количеству поданных заявлений через этот суперсервис.</p> <p>Режим ожидания получения консультации по социальным услугам и мерам социальной поддержки на горячей телефонной линии отсутствует, обратившийся родитель получает ответ моментально, пропущенные вызовы отсутствуют.</p> <p>В 2022 году округ стал участником пилотного проекта, реализуемого Ростуризмом совместно с Минфином России для популяризации туризма среди школьников. Через портал социальных услуг родители школьников округа смогли получить для своих детей социальные сертификаты на путешествие по Югре. Свыше 5,1 тысячи школьников воспользовались этой услугой</p>
Цель практики	Получение семьями с детьми в электронной форме массовых социально-значимых услуг и государственных мер поддержки
Задачи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие цифровой региональной межведомственной системы помощи детям и семьям с детьми. 2. Сокращение сроков и повышение эффективности получения комплексной социальной помощи целевой группой посредством цифровых платформ и сервисов
Социальные результаты практики	<ol style="list-style-type: none"> 1. Более 99,9% семей с детьми в 183 населённых пунктах пользуются сотовой связью. 2. За 5 лет в Югре появилось 69 IT-стойбищ, на которых проживает 3 250 человек. В 2022 году созданы 20 стойбищ. 3. В автоматическом режиме «без участия чиновника» реализуется 12 видов цифровых услуг для семей с детьми. 15 мер социальной поддержки предоставляются проактивно по жизненной ситуации или на основе реестровой модели. 4. В настоящее время в Югре функционирует 7 стойбищных школ-садов, в которых занимается более 40 детей из 31 семьи в возрасте от 3-х до 7-ми лет. 5. В школах и кванториумах работает более 200 различных кружков IT-направленности, включая робототехнику, легио-конструирование, графический дизайн и 3D-моделирование, компьютерную графику, мультимедийные студии и другое. В 2022 г. порядка 25 тыс. учащихся школ посещали эти дополнительные занятия. А более 9 тыс. детей дошкольного возраста (с 3-до 7-ми лет) обучались по аналогичным программам в детских садах и IT-кружках. В 2022 г. в 9-ти муниципальных районах на базе 11 школ открыты новые центры образования цифрового и гуманитарного профилей «Точка роста». 5. Учащиеся старших классов обучаются в «Лицее Академии Яндекса» в 5-ти городах округа. Отличники лицея вошли в рейтинг 100 лучших учеников проекта по России.

	<p>6. ГИС «Образование Югры» даёт возможность участвовать югорским школьникам во Всероссийских олимпиадах на единой цифровой платформе центра «Сириус». Это позволило увеличить охват на школьном этапе с 18 % до 83 %</p>
<p>Краткое описание практики</p>	<p>Определяющей составляющей социальной сферы Югры выступает взаимодействие. Построение качественного цифрового канала обмена сведениями – первостепенная задача, с которой успешно справляется региональная межведомственная система цифровизации помощи детям и семьям с детьми. Система включает в себя следующие взаимосвязанные цифровые элементы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение семей с детьми в труднодоступных населенных пунктах мобильной связью, Интернетом (уникальные IT-стойбища). 2. Перевод услуг в автоматический режим «без участия чиновника». Функционирует нейросеть Vika, дополнительно внедрена как голосовой помощник на едином номере горячей линии 122: круглосуточно консультирует семьи. <p>Для семей участников СВО функционирует оперативный чат-бот «Патронаж» – «единое окно» по информации о мерах поддержки, направлению документов, связи с соцкоординатором, реализована электронная версия социального паспорта семьи военнослужащего. Реализуются сервисы «Навигатор по услугам для КМНС», «Меры господдержки родителей» (информация родителям со среднедушевым доходом меньше прожиточного минимума), суперсервис «Рождение ребёнка» без посещения органов ЗАГС. Функционирует автоматизированная система обработки информации (АСОИ), содержит сведения о 90 % детей и семей с детьми, объем данных составляет 12 млн. обращений. Данное платформенное решение объединяет 3 направления: назначение и выплаты мер соцподдержки, предоставление и учет соцуслуг с определением стоимости ИППСУ, установление опеки и попечительства. Система обеспечивает оперативный обмен данными с федеральными системами (ЕГИСССО, ГИС ФРИ). Аутентификация пользователей проходит исключительно с использованием ЕСИА. Объем данных в системе позволяет выстраивать портрет семьи. Для управления межведомственной региональной системой комплексной реабилитации и абилитации детей-инвалидов автоматизирована работа с ИПРА. Настроенные отчеты и выборки позволяют осуществлять мониторинг процесса межведомственной реабилитации на окружном уровне, оценку качества отдельных учреждений. Система позволяет формировать индивидуальный реабилитационный маршрут, отслеживать полноту и эффективность проведения реабилитационных (абилитационных) мероприятий. За последние годы АСОИ претерпела кардинальные изменения и теперь это – единое платформенное программное решение, покрывающее все процессы в органах соцзащиты, которому нет аналогов в России. Публичной частью АСОИ является Портал социальных услуг с личным кабинетом для получателей услуг и мер поддержки (https://socportal.admhmao.ru/). Реализуется модуль для органов опеки и попечительства по учёту и ведению личных дел. Внедрен сервис по получению многодетными семьями электронных льготных удостоверений в виде QR-кода. Портал позволяет в режиме реального времени найти сиделку или няню ребенку, заказать социальное такси.</p>

	<p>Успешно действует мобильное приложение «Социальный путеводитель Югры», которое помогает ориентироваться в многообразии мер соцподдержки. В настоящее время – более 10 тыс. активных пользователей. Чтобы узнать о положенных мерах, нужно ответить на несколько вопросов о себе и жизненных ситуациях, например, «рождение ребенка», «многодетная семья». В зависимости от указанной информации формируется персональный перечень мер поддержки, порядок и сроки получения. «Социальный путеводитель Югры» создан для удобного и быстрого информирования жителей округа. Очень доступно представлена вся информация о мерах поддержки, они зависят от жизненной ситуации. На данном сервисе информацию о пособиях могут найти самые разные категории жителей: молодые и многодетные семьи, неполные и с доходом ниже прожиточного минимума, семьи военнослужащих, а также воспитывающие приёмных детей или с ОВЗ. Кроме того, доступна информация об услугах, местах их оказания, ссылки на официальные сайты профильных учреждений и контактные телефоны. Приложение доступно для скачивания на платформах iOS и Android.</p> <p>3. Организация дистанционного обучения детей коренных народов Севера («Стойбищная школа-сад»).</p> <p>4. Получение школьниками дополнительного IT-образования.</p> <p>5. Реализация эксклюзивной ГИС «Образование Югры», где объединены все процессы обучения. Платформу используют все школы и ДОУ. ГИС объединяет информацию обо всех детях, помогает сформировать индивидуальную траекторию обучения, по дошкольнику доступна информация о посещении садика, расписании, меню. ГИС содержит вкладку «Осторожно, буллинг» с возможностью получения профессиональной помощи педагогов-психологов. Родители могут осуществить выбор комплексного меню с учётом льготной категории, оставить отзыв. Реализовано интеграционное взаимодействие с АСОИ в части обмена данными по детям, обучающимся в общеобразовательных организациях. Весь цифровой след ГИС «Образование Югры» отображается в режиме реального времени на более чем 100 дашбордах ситуационного центра</p>
<p>Этапы внедрения эффективной практики с указанием сроков и алгоритма действий каждого этапа</p>	<p>1 этап – организационно-диагностический – анализ существующих цифровых платформ и сервисов, запросов представителей государственных учреждений, общественных организаций и бизнеса, проведение стратегических сессий;</p> <p>2 этап – практический этап (трансформация): организация с 2020 г. дистанционного обучения детей коренных малочисленных народов Севера – проект «Стойбищная школа-сад», создание в 2021 г. портала социальных услуг, запуск в 2022 г. новых сервисов («Навигатор по услугам для КМНС», «Меры господдержки родителей», «Голосовой помощник» на едином номере горячей линии 122», «Рождение ребёнка»). Для трансформации АСОИ в 2020 г. выбрано пять наиболее значимых госуслуг:</p> <p>ежемесячное социальное пособие на детей, потерявших кормильца;</p> <p>ежемесячное социальное пособие на детей-инвалидов;</p> <p>компенсация на оплату жилищно-коммунальных услуг инвалидам;</p> <p>подарок «Расту в Югре» – единовременная выплата при рождении ребенка на территории ХМАО — Югры;</p>

	<p>ежемесячное пособие на детей от 3 до 7 лет.</p> <p>Автоматизация связанных с этими услугами процессов шла поэтапно. Работа проектной команды началась с анализа регламентирующих услуги нормативных правовых актов и снятия ограничений, которые препятствовали их автоматическому предоставлению. Затем на базе ППО АСОИ реализовали интеграцию с ЕПГУ «Госуслуги», информационной системой МФЦ и системой межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).</p> <p>3 этап – аналитический (обобщающий) – предполагает анализ эффективности реализации мероприятий практики (использование аналитических моделей ППО АСОИ), осуществление мониторинга результативности цифровых ресурсов.</p> <p>Механизмы контроля использования цифровых ресурсов и платформ осуществляются в течение всего времени реализации практики с периодичностью: текущий – ежемесячно, промежуточный – ежеквартально, итоговый-2 раза в год (по итогам полугодия)</p>
<p>Локальные акты и рабочая документация, необходимые для внедрения практики и ее успешной реализации</p>	<p>Нормативное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.01.2006 № 5-п (в ред. от 02.12.2022) «О Региональном регистре получателей мер социальной поддержки» (вместе с «Порядком ведения Регионального регистра получателей мер социальной поддержки»). 2. Приказ Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 07.08.2014 № 537-р «Об утверждении положения о прикладном программном обеспечении «Автоматизированная система обработки информации». 3. Приказ Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Департамента информационных технологий и цифрового развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30.09.2020 «Об организации работы по развитию государственной информационной «Автоматизированная система обработки информации»
<p>Ресурсное обеспечение реализации практики</p>	<p>Кадровые, методические ресурсы: с целью более эффективного обучения пользователей и повышения их квалификации в области информационных технологий Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры регулярно организует семинары, на которых разработчики региональных цифровых ресурсов читают лекции и проводят практические занятия не только по эксплуатации, но и по общим вопросам, касающимся администрирования баз данных</p>
<p>Организации – партнеры</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Департамент информационных технологий и цифрового развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. 2. Органы власти и организации социального обслуживания, физической культуры и спорта, образования, культуры, здравоохранения, центры занятости населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры