

## Описание социальной практики

Наименование практики	Новые цифровые сервисы для повышения качества предоставления социальной помощи семьям с детьми
<b>Информация о практике</b>	
Целевые группы	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Дети в возрасте от 0 до 18 лет, в том числе дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, воспитывающиеся в семьях опекунов или попечителей, приемных семьях.</li><li>2. Семьи с детьми в возрасте от 0 до 18 лет.</li><li>3. Семьи участников СВО.</li><li>4. Руководители и специалисты организаций социальной сферы, участвующие в предоставлении мер социальной поддержки и социальных услуг.</li><li>5. Представители органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления</li></ol>
Решаемая проблема	<p>Получение семьями с детьми массовых социально значимых услуг и государственных мер поддержки в электронной форме направлено на обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Цифрового равенства.</li><li>2. Технологически равных условий для всех жителей региона.</li><li>3. Прозрачности при оказании мер социальной поддержки и социальных услуг.</li><li>4. Доступности для маломобильных групп населения.</li></ol>
Предлагаемое решение	<p>В органах социальной защиты Югры с 2006 года работает уникальная региональная информационная система «Прикладное программное обеспечение «Автоматизированная система обработки информации» (ППО АСОИ). Данное платформенное программное решение объединяет три направления:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Назначение и выплата мер социальной поддержки, в том числе для семей с детьми.</li><li>2. Предоставление и учет социальных услуг с определением стоимости индивидуальной программы предоставления социальных услуг.</li><li>3. Установление опеки и попечительства.</li></ol> <p>Публичная часть ведомственной информационной системы в виде Портала социальных услуг позволяет не просто в режиме реального времени найти сиделку или няню ребенку, заказать социальное такси, а обеспечить юридическую значимость и удостоверить электронный документооборот между получателем и поставщиком социальных услуг, в том числе негосударственным.</p> <p>Сервис «Мониторинг социальных услуг» с использованием мобильных касс, в основе которого три принципа: клиентоцентричность, контроль фактов оказания услуг и постоянное последовательное улучшение качества услуг. Сервис позволяет получить обратную связь от гражданина о качестве услуги в момент обслуживания. Запущен в конце 2022 года, апробируется в 6-и государственных учреждениях социального обслуживания. После</p>

	<p>успешного пилотирования будет внедрен в 41 организацию социального обслуживания.</p> <p>ППО АСОИ позволяет осуществлять оперативный обмен данными с такими федеральными системами как «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере», «Федеральный реестр инвалидов».</p> <p>Для управления региональной системой комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, детей-инвалидов в ППО АСОИ автоматизирована работа с ИПРА (индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида).</p> <p>Для ориентации в многообразии мер социальной поддержки действует цифровая платформа «Социальный навигатор» – единый информационный ресурс с удобной навигацией по получению информации о мерах поддержки и социальных услугах, предоставляемых жителям автономного округа, а также по предоставлению сведений о местоположении, режиме работы и контактных телефонах государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги и предоставляющих меры социальной поддержки в автономном округе. Социальный навигатор содержит информацию о предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки в области здравоохранения, социальной защиты, образования, физической культуры и спорта, культуры, труда и занятости и позволяет сориентироваться гражданам в многообразии мер поддержки и социальных услуг. Благодаря цифровому сервису югорчане могут получить информацию о доступных мерах социальной поддержки и социальных услугах, для этого пользователю достаточно ввести информацию о себе и своей жизненной ситуации. Социальный навигатор размещен на Портале социальных услуг</p>
<p>Ключевые результаты</p>	<p>В ППО АСОИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>по 9 цифровым услугам для семей с детьми реализована возможность автоматически принимать решения, без участия специалистов, по региональному бренду «услуга без чиновника»;</li> <li>по 8 мерам социальной поддержки для семей с детьми услуги предоставляются проактивно (по жизненной ситуации или на основе реестровой модели);</li> <li>для работы с семьями участников СВО в январе 2023 года реализована электронная версия социального паспорта семьи военнослужащего в ППО АСОИ. Личное дело включает: общую информацию; адреса; документы, удостоверяющие личность; состав семьи; наличие кредитных обязательств, оформление «кредитных каникул»; в каких видах помощи нуждается семья военнослужащего; план мероприятий межведомственного сопровождения семьи военнослужащего. Это позволило систематизировать данные, обеспечить их защиту, создать единое цифровое пространство для взаимодействия специалистов социальных служб и социальных координаторов. Для получения информации о мерах поддержки участников СВО и членов их семей на едином сайте исполнительных органов работает лендинговая страница с возможностью перехода по</li> </ul>

	<p>ссылке на единый Портал Госуслуг для подачи заявления на получение поддержки.</p> <p>На Портале социальных услуг зарегистрировано более 1,5 тыс. поставщиков социальных услуг</p>
Масштаб внедрения	<p>В Ханты-Мансийском автономном округе – Югре программе ППО АСОИ используют более 3 тыс. специалистов; поступает более 1 млн заявлений в год; заведены более 2 млн карточек граждан; осуществлено около 12 млн выплат. Каждый четвертый югорчанин является получателем мер социальной поддержки (МСП).</p> <p>Неоспоримыми преимуществами ППО АСОИ является следующее:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. До 95 % данных поступает в ППО АСОИ в автоматическом режиме: СМЭВ (система межведомственного электронного взаимодействия) ЕПГУ, МФЦ, ФГИС ФРИ, ГИС ЖКХ.</li> <li>2. Полное импортозамещение Html + Java + Postgres ODT и PDF Astra Linux («Смоленск»).</li> <li>3. Принятые в ППО АСОИ решения позволяют обеспечить эффективное исполнение полномочий в части оказания МСП.</li> <li>4. Массив сведений ППО АСОИ – источник достоверной аналитической информации о социально-экономическом положении семей для принятия управленческих решений.</li> </ol>
Готовность к тиражированию	<p>Реформирование системы социальной поддержки населения благодаря цифровизации и введению суперсервисов значительно упрощает доступ к льготам и выплатам для социально незащищенных граждан. Внедренная в Югре система с применением новых цифровых сервисов позволит и другим регионам повысить качество предоставления услуг и удовлетворенность граждан социальными услугами, которые способствуют повышению качества жизни населения</p>
Контакты (ФИО, должность, E-mail, телефон)	<p>Никулина Яна Андреевна, заместитель начальника управления социально-демографического развития – начальник отдела анализа и прогнозирования Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры,  адрес электронной почты: <a href="mailto:NikulinaYA@admhmao.ru">NikulinaYA@admhmao.ru</a>,  контактный телефон: 8 (3467) 32-20-40 (доб. 3646)</p>