Дальневосточный проектный офис

21 декабря 2023

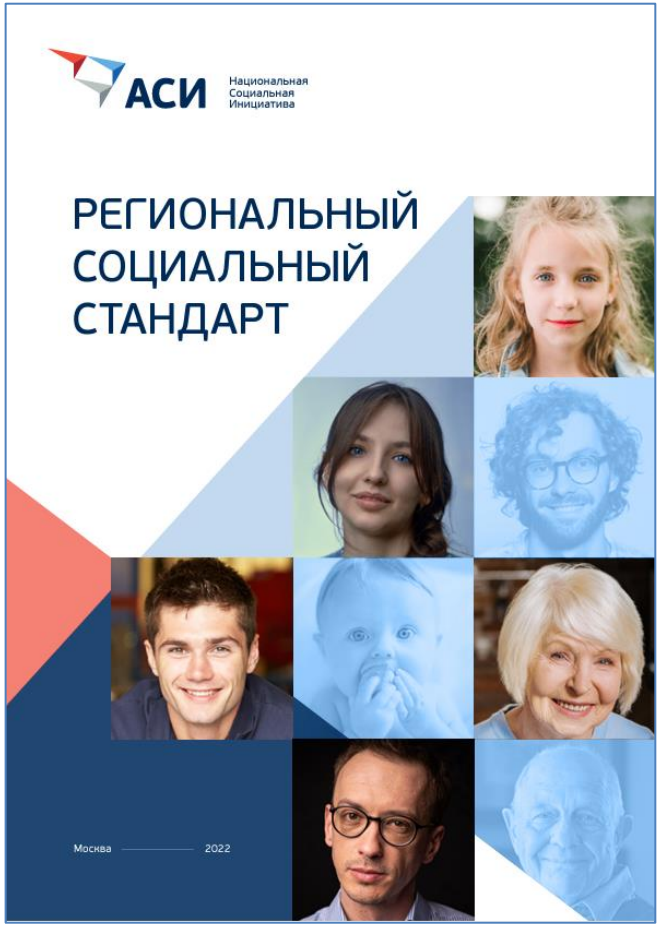
# Региональный социальный стандарт: подходы и особенности внедрения

***Поличка Нина Петровна***

*Научный руководитель*

*Дальневосточного научного центра местного самоуправления,*

*доктор педагогических наук, кандидат физико-математических наук*




*Региональный социальный стандарт – это комплекс* ***<u>современных управленческих практик и решений для повышения качества и доступности услуг в социальной сфере</u>*** *в субъектах Российской Федерации.*

## ЗАДАЧИ ВНЕДРЕНИЯ РСС

1. Сформировать у представителей органов власти и организаций **комплексное согласованное видение социальной сферы** в регионе и **приоритетов её развития** на основе запросов граждан.

2. Провести **реинжиниринг процессов оказания услуг**, в том числе выстраивание и развитие в регионах системы межведомственного и межсекторного взаимодействия на основе технологии сервис-дизайна.

3. Внедрить **единую методологию оценки качества услуг** в социальной сфере на основе обратной связи от граждан.

**Региональный социальный стандарт (РСС)**

1. Стратегия развития социальной сферы
2. Совет по качеству жизни
3. Институт региональных сервисных уполномоченных
4. Межведомственное и межсекторное взаимодействие
5. Модель работы «Дружелюбная организация в социальной сфере»
6. Поддержка региональных социально ориентированных некоммерческих организаций
7. Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства)
8. Стандарт вовлечения граждан в развитие городской среды
9. Региональная инфраструктура социальной поддержки граждан
10. Навигатор мер поддержки в социальной сфере
11. Служба социальных координаторов
12. Программа комплексной медико-социальной помощи семьям при рождении ребенка с врожденными пороками и патологиями развития
13. Оценка качества услуг в социальной сфере

## ГРУППИРОВКА ЭЛЕМЕНТОВ СТАНДАРТА ПО МОДЕЛЯМ

**Документы (стратегия и программы)**

1. Стратегия развития социальной сферы
6. Поддержка региональных СОНКО и социальных предпринимателей
12. Программа комплексной медико-социальной помощи семьям при рождении ребенка с врожденными пороками и патологиями развития

**Виды деятельности**

4.Межведомственное и межсекторное взаимодействие
7. Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства)
8. Стандарт вовлечения граждан в развитие городской среды13. Оценка качества услуг в социальной сфере

**Оргструктурные подразделения**

2. Совет по качеству жизни

**Организационные системы**

3. Институт региональных сервисных уполномоченных
5. Модель работы «Дружелюбная организация в социальной сфере»
9. Региональная инфраструктура социальной поддержки граждан
10. Навигатор мер поддержки в социальной сфере
11. Служба социальных координаторов

**Это позволит использовать общие подходы к работе с разными элементами, принадлежащими к одной группе**

# Межведомственный подход к организации деятельности по внедрению РСС

| Социальные отрасли и структурные подразделения, ответственные за внедрение РСС / Элементы РСС | Министерства и структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства края, ответственные за внедрение РСС | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1.Образование | 2.Здравоохранение | 3.Социальная защита | 4. Культура | 5.Труд и занятость населения | 6.Физическая культура и спорт | 7.Главное управление социального развития Правительства края | 8 Комитет по внутренней политике Правительства края | 9. Комитет по делам молодёжи | 10.Министерство экономического развития | 11.Министерство ЖКХ | 12. Министерство цифрового развития |
| 1. Стратегия развития социальной сферы | + | + | + | | + | | | | | | | |
| 2. Совет по качеству жизни | | | | | | | + | | | | | |
| 3. Институт региональных сервисных уполномоченных | | | | | | | + | | | | | |
| 4.Межведомственное и межсекторное взаимодействие | + | + | + | | + | | | | | | | |
| 5. Модель «Дружелюбная организация в социальной сфере» | | + | + | | + | | | | | | | |
| 6. Поддержка региональных СОНКО и социальных предпринимателей | | | + | | | | | + | | + | | |
| 7. Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства) | | | | | | | | | + | | | |
| 8. Стандарт вовлечения граждан в развитие городской среды | | | | | | | | | | | + | |
| 9. Региональная инфраструктура социальной поддержки граждан | | | + | | | | | | | | | |
| 10. Навигатор мер поддержки в социальной сфере | | + | + | | + | | | | | | | + |
| 11. Служба социальных координаторов | | + | + | | + | | | | | | | |
| 12. Программа комплексной медико-социальной помощи семьям при рождении ребенка с врожденными пороками и патологиями развития | | + | + | | | | | | | | | |
| 13. Оценка качества услуг в социальной сфере | + | + | + | | + | | | | | | | |

# Стандарт инвестиционного климата: 2012 год и 2023

**Региональный социальный стандарт формируется ВПЕРВЫЕ.**

**Это его первая, но далеко не окончательная версия!**

**Стратегия субъекта РФ в области обеспечения благоприятного инвестиционного климата**


СТРАТЕГИЯ СУБЪЕКТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЛАГОПРИЯТНОГО ИНВЕСТИЦИОННОГО КЛИМАТА . . . . . 3

1. Утверждение высшими органами государственной власти субъекта РФ инвестиционной стратегии региона

2. Формирование и ежегодное обновление плана создания инвестиционных объектов и объектов инфраструктуры в регионе . . . . . 6

3. Ежегодное послание высшего должностного лица субъекта РФ «Инвестиционный климат и инвестиционная политика субъекта РФ» . . . . . 7

СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ И ИНВЕСТИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СУБЪЕКТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ . . . . . 7

4. Принятие нормативного правового акта субъекта РФ о защите прав инвесторов и механизмах поддержки инвестиционной деятельности . . . . . 7

5. Наличие совета по улучшению инвестиционного климата . . . . . 8

6. Наличие специализированной организации по привлечению инвестиций и работе с инвесторами . . . . 9

7. Наличие доступной инфраструктуры для размещения производственных и иных объектов инвесторов (промышленных парков, технопарков технических парков) . . . . . 10

8. Наличие механизмов профессиональной подготовки и переподготовки по специальностям, соответствующим инвестиционной стратегии региона и потребностям инвесторов . . . . . 11

9. Создание специализированного двуязычного интернет-портала об инвестиционной деятельности в субъекте РФ . . . . . 11

10. Наличие в субъекте РФ единого регламента сопровождения инвестиционных проектов по принципу «одного окна» . . . . . 12

ГАРАНТИИ ИНВЕСТОРАМ . . . . . 13

11. Принятие высшим должностным лицом субъекта РФ инвестиционной декларации региона . . . . . 13

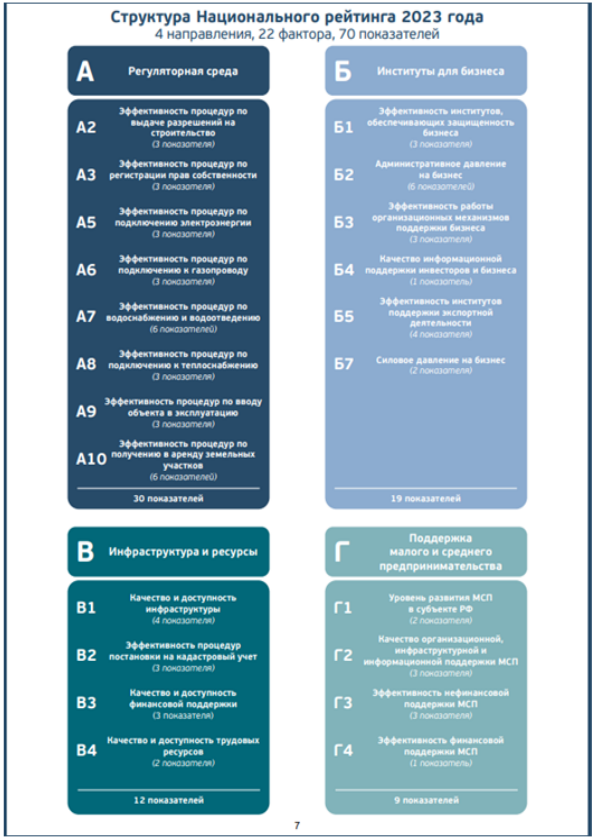
12. Принятие нормативного акта, регламентирующего процедуру оценки регулирующего воздействия принятых и принимаемых нормативно-правовых актов, затрагивающих предпринимательскую деятельность . . . . . 13

13. Наличие системы обучения, повышения и оценки компетентности сотрудников профильных органов государственной власти субъектов РФ и специализированных организаций по привлечению инвестиций и работе с инвесторами . . . . . 14

14. Включение представителей потребителей энергоресурсов в состав органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере государственного регулирования тарифов - региональной энергетической комиссии (РЭК) и создание коллегиального совещательного органа при РЭК, включающего представителей делового сообщества . . . . . 15

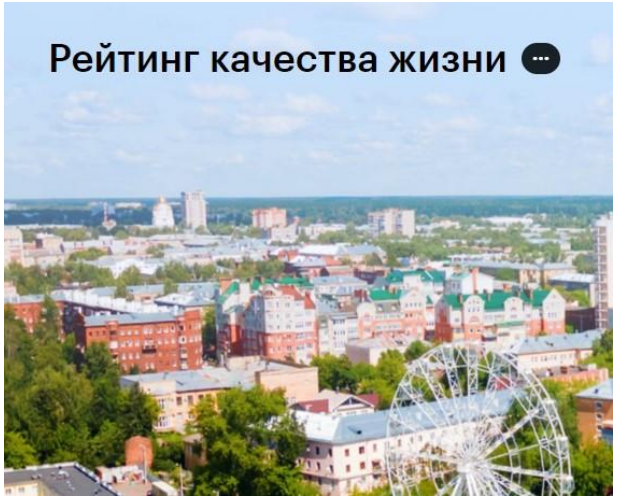
15. Наличие канала (каналов) прямой связи инвесторов и руководства субъекта РФ для оперативного решения возникающих в процессе инвестиционной деятельности проблем и вопросов . . . . . 16


Национальный рейтинг состояния инвестиционного климата



АГЕНТСТВО СТРАТЕГИЧЕСКИХ ИНИЦИАТИВ

# 2.Совет по качеству жизни



## Проблема 1.

В соответствии с РСС *«Совет является совещательным органом, образованным в целях рассмотрения вопросов* ***повышения качества жизни в регионе через механизмы повышения качества услуг в социальной сфере*** *с учетом проактивного и человекоцентричного подходов и выработки предложений по совершенствованию государственной политики в указанной сфере».*

***Рейтинг качества жизни*** строится по направлениям

1. Медицинское обслуживание
2. Образование и развитие
3. Жилье и инфраструктура
4. Потребление и досуг
5. Чистота и экология
6. Инклюзивность и равенство
7. Безопасность
8. Социальная защита
9. Государственные услуги и сервисы
10. Возможности для работы и своего дела

Это шире понятия «социальная сфера»

**Проблема 2.** Задачи Совета нерядоположны, то есть принадлежат разным иерархическим уровням, а также не обеспечивают в полной мере достижения цели 2)

ЦЕЛИ -

1) рассмотрения вопросов ***повышения качества жизни в регионе*** через механизмы повышения качества услуг в ***социальной сфере*** с учетом проактивного и человекоцентричного подходов и

2) выработки предложений по ***совершенствованию государственной политики*** в указанной сфере

**Задача 1.**
Формирование предложений по **приоритетам реализации региональной государственной политики** в социальной сфер

**Задача 2.**
Участие в разработке, рассмотрении и корректировке **Стратегии развития социальной сферы субъекта РФ** и планов её реализации

**Задача 3.**
Подготовка предложений по **совершенствованию правовой базы субъекта** РФ в социальной сфере

**Задача 4.**
**Участие в анализе результатов Рейтинга качества жизни, подготовка предложений по улучшению позиций субъекта РФ в Рейтинге качества жизни**

**Задача 5.**
Подготовка рекомендаций по **выбору жизненных ситуаций** для дальнейшей проработки Региональным сервисным уполномоченным

**ЦЕЛИ -**

1) рассмотрения вопросов ***повышения качества жизни в регионе*** через механизмы повышения качества услуг ***в социальной сфере*** с учетом проактивного и человекоцентричного подходов и

2) выработки предложений по ***совершенствованию государственной политики*** в указанной сфере

**Задача 1.**

**Участие в анализе результатов Рейтинга качества жизни, подготовка предложений по улучшению позиций субъекта РФ в Рейтинге качества жизни**

**Задача 2.**

Участие в разработке, рассмотрении и корректировке **Стратегии развития социальной сферы субъекта РФ** и **планов её реализации,** в том числе

- 2.1. Подготовка рекомендаций по **выбору жизненных ситуаций** для дальнейшей проработки Региональным сервисным уполномоченным.
- 2.2. Подготовка предложений по **совершенствованию правовой базы субъекта РФ** в социальной сфере
- 3.3. Формирование предложений по приоритетам реализации региональной государственной политики в социальной сфер

**Задача 3.**

Осуществление контроля за реализацией **Стратегии развития социальной сферы субъекта РФ** и **планов**

...

**Задача 1.**
**Участие в**
**анализе результатов**
**Рейтинга качества жизни,**
**подготовка предложений по**
**улучшению позиций субъекта**
**РФ в Рейтинге качества жизни**

# Показатели Рейтинга оценки усилий региональных органов исполнительной власти по созданию качественной среды для жизни граждан РФ

## Медицинское обслуживание

**Жизненные ситуации, связанные с получением услуг :**

- **скорой медицинской помощи,**
- **амбулаторной медицинской помощи,**
- **стационарной медицинской помощи**

**Направление А (Удовлетворенность человека)**

А1.1. Удовлетворенность **получением скорой медицинской помощи**

А1.2. Удовлетворенность **получением амбулаторной медицинской помощи**

А1.3. Удовлетворенность **получением стационарной медицинской помощи**

**Направление Б (Объективные факторы среды)**

Б1.1'.Среднее время ожидания приема у профильного специалиста

Б1.2'.Среднее время ожидания плановой госпитализации в стационар

Б1.3. Доля населения, проживающего в 15-ти минутной пешей доступности от амбулаторных медицинских учреждений

Б1.4. Доля населения, проживающего в 20-ти минутной доступности на автомобиле по дорогам общего пользования от больниц*, оказывающих экстренную помощь

Б1.5. Ожидаемая продолжительность жизни при рождении

Б1.6. Доля злокачественных новообразований, выявленных на I и II стадии

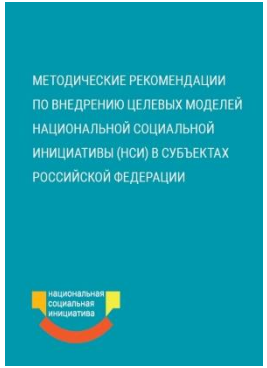
Б1.7'. Доля граждан, сталкивавшихся с поборами в медицинских учреждениях

Б1.8'. Уровень загрузки врачей административной работой

**Направление В (Динамика изменений среды)**

В1.1. Динамика: Ожидаемая продолжительность жизни при рождении

В1.2. Динамика: Доля злокачественных новообразований, выявленных на I и II стадии



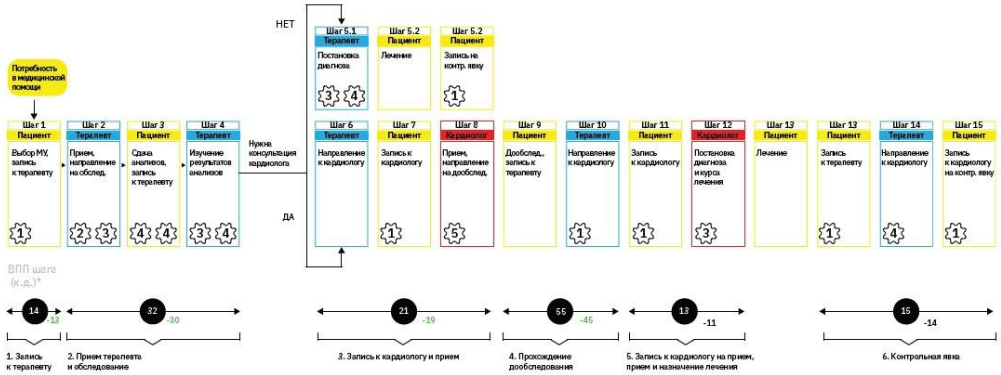

**1.3. Целевая модель** — это описание

- границ **жизненной ситуации**,
- типового базового и целевого процессов оказания социальных услуг в рамках прохождения человеком жизненной ситуации, сформированное по методологии «бережливого производства», а также
- набор решений и лучших практик, внедрение которых способствует достижению ожидаемых результатов реализации целевой модели.

## 3. ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ «ПОЛУЧИТЬ ПЕРВИЧНУЮ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ ПАЦИЕНТУ С ЗАБОЛЕВАНИЯМИ СЕРДЕЧНО-СОСУДИСТОЙ СИСТЕМЫ»

### 3.1 СХЕМА ТЕКУЩЕГО И ЦЕЛЕВОГО ПРОЦЕССОВ

**Схема текущего процесса**




### 3.2 ПЕРЕЧЕНЬ ВОЗМОЖНЫХ РЕШЕНИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА УСТРАНЕНИЕ ПРОБЛЕМ ПО ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

| № | ПРОБЛЕМА | ВОЗМОЖНЫЕ РЕШЕНИЯ |
|---|---|---|
| 1 | Сложный процесс записи к врачу через колл-центр (длительное время ожидания, отсутствие талонов к необходимому специалисту на ближайшее время). | 1. Проработать вопрос расширения функционала колл-центра (создание на базе единого номера 122 «единого окна» для решения вопросов, связанных с получением амбулаторной помощи), его численности, подчинённости, рассмотреть возможность «плавающего графика» сотрудников в часы «пиковой» нагрузки.<br>2. Проработать вопрос роботизированного обзвона / обзвона оператором пациентов накануне приёма с подтверждением посещения, в случае отказа — отмена талона, возврат талона в общую базу доступных талонов, появление возможности записи другого пациента.<br>3. Обеспечение возможности записи для получения амбулаторной помощи по номеру 122.<br>4. Предоставить доступ операторам колл-центра к контактным данным пациента, ввести в обязанности операторов уточнение и корректировку номера телефона пациента при согласии пациента.<br>5. Запись на повторное посещение врача, в том числе запись врачом-специалистом к самому себе на повторный приём, осмотр, консультацию.<br>Обеспечение возможности самостоятельной записи пациента при наличии электронного направления, в том числе посредством личного кабинета «Моё здоровье». |

**Пилотные целевые модели по 7 жизненным ситуациям**

# Современные теории принятия государственных решений

## Управленческий цикл

Проектирование решения:

- анализ ситуации
- постановка задачи
- генерирование альтернатив
- определение критериев для оценки альтернатив,
- оценка альтернатив

Принятие решения

Осуществление решения

Измерение эффективности решения

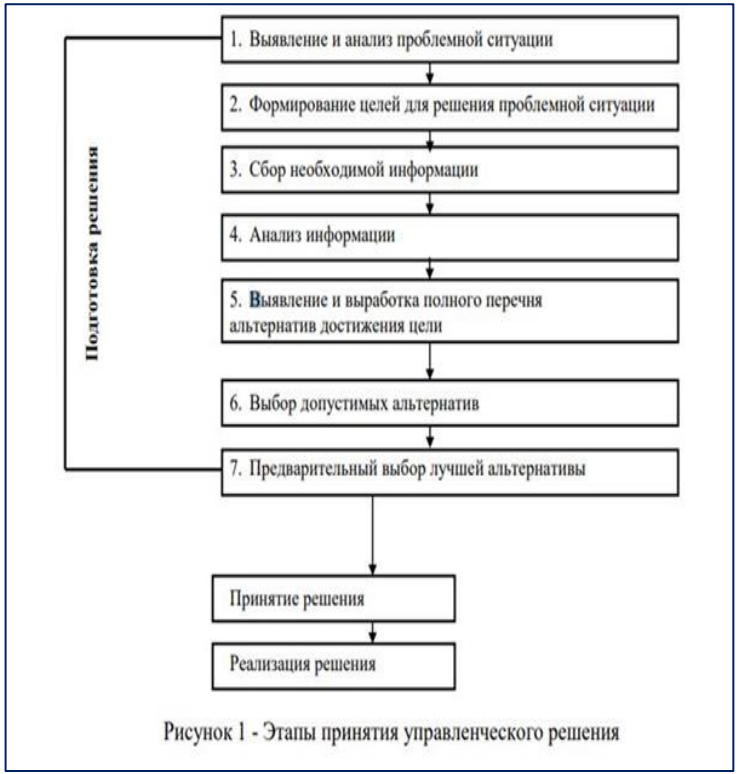



Рисунок 1 - Этапы принятия управленческого решения

https://infopedia.su/25xea3e.html

# Организация деятельности по повышению значений показателей Рейтинга

| № п/п | Наименование показателя | Ответственные за показатель | Форма Плана и его разработчик |
|---|---|---|---|
| **Медицинское обслуживание** | | | |
| **А. Удовлетворенность человека** | | | |
| **А1.1** | Удовлетворенность получением скорой медицинской помощи | министерство здравоохранения | ведомственный план разрабатывается ответственным министерством или ЦСР региона |
| **А1.2** | Удовлетворенность получением амбулаторной медицинской помощи | министерство здравоохранения | ведомственный план разрабатывается ответственным министерством или ЦСР региона |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Потребление и досуг** | | | |
| **А. Удовлетворенность человека** | | | |
| **А4.1** | Удовлетворенность проведением досуга вне дома | министерство культуры (по компетенции), министерство промышленности и торговли (по компетенции), министерство туризма (по компетенции) | межведомственный план разрабатывается межведомственной рабочей группой или ЦСР региона |
| **А4.2** | Удовлетворенность опытом покупки товаров повседневного спроса (в т.ч. продуктов питания) и получения повседневных услуг | министерство промышленности и торговли | ведомственный план разрабатывается ответственным министерством или ЦСР региона |

**ЦСР – центр стратегических разработок** (название условное) **– организация, осуществляющая прикладные научные исследования в сфере государственного и муниципального управления**