



«Концепция информационной политики системы социальной защиты населения Свердловской области»

начальник Управления координации
и стратегического развития
МСЗН СО
Е.Э. Лайковская

25.08.2011

Исследование имиджа органов социальной защиты населения Свердловской области

Сроки - 2008-2010 годы

Партнёры - кафедра социологии и социальных технологий управления УрФУ:

Методы:

- анкетный опрос жителей г. Екатеринбурга об имидже профессии социальная работа (случайно-стратификационная выборка, N – 400, 2008),
- экспертный опрос представителей ведущих СМИ региона по проблеме эффективного взаимодействия СМИ и социальных учреждений (N – 30, 2008),
- экспертный опрос руководителей территориальных управлений социальной защиты населения по практике коммуникации со СМИ (N-51, 2009),
- анкетный опрос жителей г. Екатеринбурга (случайно-стратификационная выборка, N – 400, 2010) и Свердловской области (N – 700, 2010),

Люди каких профессий чаще всего идут работать в учреждения социальной защиты населения?
(% от числа ответивших)

Варианты ответа	2008	2010
социальные работники	57	71
психологи	35	38
педагоги	32	44
социологи	24	30
медицинские работники	15	27
юристы	9	17
экономисты	2	4
Другое	1	-

**Почему Вы не обращаетесь в социальные службы?
(мнения необращавшихся)
(в % к числу ответивших в данной группе)**

	2008	2010
сам решаю свои проблемы	44	49
у меня есть родственники и друзья, они всегда помогут	36	37
не знаю, кто поможет и куда идти	<u>11</u>	<u>7</u>
иду в церковь	7	4
помогают на работе	3	3
другое	1	-

Мнение респондентов о причинах, по которым люди не обращаются в социальные службы

(% от числа ответивших)

Причины «необращения»	2008	2010
Просто не знают, куда можно обратиться	<u>36</u>	<u>21</u>
Чтобы оказали помощь, надо самому собрать много бумаг, справок	<u>28</u>	<u>12</u>
Не знают, какую реальную помощь могут получить	<u>21</u>	<u>13</u>
Боятся нарваться на грубость или равнодушное отношение	<u>16</u>	<u>6</u>
Скорее всего, на то, чтобы помочь все равно нет средств	<u>13</u>	<u>9</u>
Там работают люди, которые мало что могут сделать	11	7
Не надеются, что сотрудники смогут им помочь	-	29
У сотрудников нет особого желания помогать	9	-

Существующий имидж органов социальной защиты

- Имидж «**собеса**» - органы социальной защиты населения воспринимаются как малоэффективная система поддержки социально-незащищённых слоёв населения

Новый имидж

- органов социальной защиты населения как **действенной государственной системы**, деятельность которой направлена на повышение качества жизни населения

Внешняя среда:

- СМИ имеют неверное, неполное представление о системе соцзащиты и современном лице органов соцзащиты
- СМИ недостаточно мотивированы на взаимодействие с органами социальной защиты населения

проект

**Концепция информационной
политики Министерства
социальной защиты населения
Свердловской области**

СТРУКТУРА КОНЦЕПЦИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ МИНИСТЕРСТВА СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

- **Авторский коллектив**
- **Тезаурус и список сокращений**
- **Введение**
- **Параграф 1. Постановка проблемы**
- **Параграф 2. Направления совершенствования
внутренней и внешней среды системы
социальной защиты населения Свердловской
области**
- **Заключение**

Возможности формирования имиджа системы социальной защиты населения Свердловской области:

- **изменение** общероссийской информационной **повестки** (повестка качества жизни 2000-х в отличие от повестки борьбы с бедностью 90-х)
- появление **новых законодательных требований** **транспарентности** (открытости) органов государственной власти
- **развитие Интернет-ресурсов**
- появление **новых партнёров** из сферы научно-педагогической, общественной, информационной деятельности, сотрудничество с учреждениями высшего и среднего профессионального образования
- разработка нескольких направлений **модернизации** системы социальной защиты населения региона, в т.ч. инновационных технологий социального обслуживания населения, информатизации системы и внедрение электронных услуг, стандартизации подходов к предоставлению социальных услуг и пр.
- развитие **современных технологий управления** в системе, в т.ч. менеджмента качества, требующих повышения уровня образования и компетенции работников системы

Проблемы, которые могут рассматриваться в качестве *угроз*:

- **стереотип** массового сознания о том, что успешные люди и люди, у которых нет собственного опыта преодоления трудных жизненных ситуаций, не выбирают сферу социальной защиты для работы
- некоторое **разочарование** у населения в отношении эффективности деятельности системы госорганов
- низкий уровень оплаты труда в системе и, как следствие, **низкий социальный статус социальных работников**
- человеческий фактор: **несоответствие компетенций специалистов ожиданиям клиентов**

Особенности системы социальной защиты населения, которые могут быть рассмотрены как **ограничения** для формирования имиджа системы социальной защиты населения Свердловской области:

- **дефицит кадров**, недостаточный общекультурный **уровень** работников системы социальной защиты населения
- отдаленная расположенность управлений и учреждений системы (**отсутствие пошаговой доступности**)
- отсутствие специальной правовой базы, регулирующей деятельность пресс-службы (пресс-секретаря) в органах государственной власти
- неэффективная деятельность системы и конкретных работников может аннулировать работу пресс-службы
- **ограниченность** возможности использования **бюджетных средств** для организации деятельности пресс-службы на современном уровне
- высокая **разноплановая нагрузка на систему**, ежегодное увеличение возлагаемых на систему полномочий
- **недостаточное использование современных технологий** социального обслуживания, а также информационных технологий, в т.ч. электронных услуг, современных программных продуктов
- **недостаточность материально-технической базы** и иных ресурсов системы социальной защиты населения
- недостаточность нормативной правовой базы для сотрудничества с НКО

Ключевые субъекты и факторы формирования имиджа системы социальной защиты населения



Комплексные изменения во внутренней и внешней среде системы социальной защиты населения по двум ключевым направлениям:

- I. Повышение **привлекательности системы** социальной защиты населения Свердловской области путём повышения доступности и качества социальных услуг населению
- II. Совершенствование **информационной политики** системы социальной защиты населения Свердловской области

I. Привлекательность системы СЗН

Совершенствование **структуры (ресурсов)**, обеспечивающих условия для эффективного оказания социальных услуг и мер социальной поддержки населению:

1. Развитие материально-технической базы министерства, ТУСЗН и учреждений: создание **комфортных условий** для работы и оказания услуг клиентам, поддержание **достойного внешнего вида**
2. Обеспечение принципа **доступности** социальных услуг и мер социальной поддержки:
 - географически (пошаговой доступности)
 - технологически (за счёт развитие альтернативных форм доступа к социальным услугам и мерам социальной поддержки, как мобильные бригады, обслуживание на дому, электронные услуги, центры доступа и пр.)

I. Привлекательность системы СЗН

Совершенствование *структуры*

3. Формирование и реализация новой **Концепции кадровой политики** в системе социальной защиты населения Свердловской области:
 - 3.1 Создание **условий для привлечения и закрепления в системе квалифицированных кадров**, обладающих необходимыми компетенциями (профессиональной, этической, коммуникативной, правовой и пр.)
 - 3.2 Реализация проектов по мотивации молодёжи на обучение и работу в системе соцзащиты в образовательных учреждениях «с ДООУ - ДО ВУЗА»
 - 3.3 Создание системы непрерывного образования и повышения квалификации кадров системы социальной защиты населения:
 - а) проведение тренингов по повышению квалификации кадров (профессиональной, правовой, психологической, этической и пр.)
 - б) обучение им сотрудников подходам к выстраиванию партнерских отношений с населением, социальными субъектами
 - 3.4 Создание системы психологического сопровождения работников системы социальной защиты населения
 - 3.5 Формирование корпоративного стандарта системы социальной защиты населения:
 - разработка и внедрение Кодекса этики социального работника Свердловской области
 - разработка и внедрение единого фирменного стиля
4. Привлечение специалистов научных и образовательных учреждений соответствующего профиля для совместной разработки проектов по направлениям совершенствования системы социальной защиты населения.

I. Привлекательность системы СЗН

Совершенствование *процесса (технологий)*

1. Расширение использования **информационных технологий** для предоставления социальных услуг, развитие электронных услуг с использованием портала государственных услуг Российской Федерации. <http://www.gosuslugi.ru>, портала государственных услуг Свердловской области <http://pgu.midural.ru>
2. Внедрение **инновационных технологий** в системе социальной защиты населения:
 - технологий социального обслуживания
 - технологий эффективного менеджмента (управления финансами, управления ресурсами, управления качеством, управления изменениями и пр.)
 - технологий информирования о деятельности системы, в т.ч. формирование новой информационной системы

II. Совершенствование **информационной политики** системы социальной защиты населения Свердловской области

- Совершенствование **структуры (ресурсов)**, обеспечивающих условия для проведения **информационной политики** в системе социальной защиты населения, предполагает реализацию следующих направлений

II. Совершенствование информационной политики

Изменения процессов (технологий):

- Расширение использования технологий формирования информационного поля:
- отражение многоплановости направлений социальной работы, инновационных методов и т.д.;
- формирование имиджа социального работника на основе таких качеств, как профессионализм, коммуникабельность, доброжелательность, деликатность, умение воспринимать человека таким, какой он есть, умение расположить к себе, доброжелательное отношение к людям, терпеливость, уважение человеческого достоинства, ответственность и пр.;
- внедрение системы оперативного сбора, качественной обработки и представления информации о проектах и мероприятиях (анонс - пресс-релиз - отчет);
- расширение охвата СМИ и электронных ресурсов распространения информации:
 - - печатные, теле- радио-, электронные СМИ;
 - - местные, региональные, федеральные СМИ;
 - - частные СМИ, в т.ч. бесплатные, рекламные буклеты, календари, сборники,
 - - научные, профессиональные СМИ,
 - - информационные агентства,
 - - официальные сайты Министерства, Правительства Свердловской области (в т.ч. посредством сотрудничества с Департаментом информационной политики Губернатора Свердловской области, Экспертным управлением Губернатора Свердловской области); сайты (страницы на официальном сайте министерства) ТУСЗН, учреждений;
 - - официальные сайты партнёров – администраций МО, образовательных, медицинских учреждений и т.д.

II. Совершенствование **информационной** **ПОЛИТИКИ**

Изменения *процессов (технологий)*:

2. Расширение использования технологий PR-деятельности:

- проведение конкурсов теле-(кино-)проектов и социальной рекламы, направленных на формирование положительного имиджа специалиста по социальной работе,
- создание теле-(кино-)проекта, направленного на формирование имиджа специалиста по социальной работе,
- использование социальной рекламы,
- реализация проектов в Интернет-среде, в т.ч. размещение «портфолио» работников органов социальной защиты населения на официальном сайте соответствующих органов.

II. Совершенствование информационной политики

Изменения процессов (технологий):

3. Развитие официального сайта Министерства как важного ресурса укрепления имиджа и информационной открытости системы социальной защиты населения:

внедрение нового сайта Министерства со страницами ТУСЗН, новостным разделом, архивом фото- и видеоматериалов и пр., своевременное и содержательное наполнение сайта

Министерства:

- размещение отчётов о деятельности, докладов, пр. документов,
 - размещение результатов опроса общественного мнения и т.д.,
- развитие ресурса «интерактивный опрос»

II. Совершенствование информационной политики

Изменения процессов (технологий):

4. Развитие системы обратной связи с целью мониторинга общественного мнения, выявления степени удовлетворенности населения получением социальных услуг и мер социальной поддержки, работой системы в целом:
 - обеспечение работы «электронной приёмной», «горячей линии» Министерства, подведомственных ТУСЗН и учреждений;
 - обеспечение «обратной связи» от Общественного совета при Министерстве социальной защиты населения Свердловской области;
 - получение «обратной связи» в результате проведения социологических исследований, в т.ч. в рамках дипломных работ студентов

II. Совершенствование информационной политики

Изменения *процессов (технологий)*:

- 5. Развитие технологий работы с различными целевыми группами (старшее поколение, молодёжь, дети и пр.)

Задачи следующего этапа работы

- разработка **показателей эффективности**
- определение **механизмов и инструментов** внедрения Концепции
- подготовка **плана мероприятий** для реализации направлений информационной политики министерства социальной защиты населения свердловской области

Мероприятия:

1. Установление **информационных контактов с ВУЗами**, обучающими студентов по профилю «социальная работа», «психология», «педагогика», «медицина» с целью распространения информации о деятельности системы социальной защиты населения, укрепления современного имиджа органов социальной защиты населения в молодёжной среде
(Например, использование корпоративного издания «Социальный институт» Института социального образования)
2. Создание на базе ВУЗов и ССУЗов Свердловской области **научно-практических лабораторий** с привлечением студентов для решения задач совершенствования информационной политики в сфере социальной защиты населения
(Например, студенческой лаборатории на базе кафедры социологии и социальных технологий управления УрФУ)
3. Проведение **конкурсов научных работ и социальных проектов студентов**
4. Проведение **конкурсов** среди студентов ВУЗов и ССУЗов на лучший фото-(видео-) репортаж, плакат, социальную рекламу и т.д.

Реализуемые мероприятия

- **3 научно-практические лаборатории:**

УрФУ

УрГПУ

Областной медицинский колледж (ресурсный центр «лучших практик» и этических ценностей)

- Развитие **нового Интернет-сайта МСЗН СО**
- **Методические рекомендации для:**

СМИ

ТУСЗН и учреждений

- Предложение по созданию научно-методического **центра сопровождения деятельности психологов** системы соцзащиты и центра судебно-психологической экспертизы (кафедра клинической психологии УрГУ-УрФУ)

Ожидаемые результаты внедрения Концепции

- Повышение уровня **компетентности** (профессиональной, коммуникативной, правовой, этической, психологической) **специалистов** органов социальной защиты населения
- Формирование **профессиональной идентичности** работников системы органов социальной защиты населения Свердловской области, **снижение психологического напряжения** работников
- Повышение эффективности использования социальных ресурсов в условиях ограниченности бюджетных средств, в том числе за счёт расширения партнерских взаимовыгодных отношений с представителями научного сообщества, СМИ, развития частно-государственного и общественно-государственного сектора

Ожидаемые результаты внедрения Концепции (2)

- Привлечение молодого поколения в систему органов социальной защиты населения, формирование нового имиджа социальной защиты населения в молодёжной среде
- Обеспечение открытости системы и повышение информированности населения о своих правах, возможностях социального обслуживания и мерах социальной поддержки
- Преодоление стереотипа «собеса» - устаревшей государственной системы социальной защиты населения, поддерживающей социально-стигматизированные слои общества, формирование нового позитивного имиджа Министерства социальной защиты населения Свердловской области, подведомственных ТУСЗН и учреждений как современных государственных субъектов, деятельность которых направлена на повышение качества жизни населения

Интерактивные формы взаимодействия

Анкетирование:

- Обратная связь по сайту
- Идеальный образ социального работника
- Информация о ТУ СЗН и учреждениях для создания странички на интернет-сайте

Идеальный образ социального работника?

- Терпимость к клиенту, безоценочное суждение
- Работа в интересах клиента (позиция, исходя из интересов клиента)
- Соблюдение принципа «не навреди»
- Доброжелательное отношение
- Милосердие
- Профессионализм
- Деликатность
- Аккуратность, опрятный вид

- Доклад разработчиков «Стратегии 2020»
«Новая модель роста – новая социальная политика»

«Новая социальная политика России должна поддерживать не только незащищенные группы населения, но и те, что способны к инновациям, средний – «креативный» класс, доходы и социальные установки которого позволяют выбирать модели трудового поведения и потребления. Это не означает отказа от борьбы с бедностью – нужно сохранять социальную стабильность»

Идеальный образ социального работника?





БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

Мы вместе создаем наше будущее!