

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВЫСШАЯ ШКОЛА УПРАВЛЕНИЯ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ НОВГОРОДСКОЙ
ОБЛАСТИ»**

Рассмотрено и утверждено на
педагогическом совете
от 25.09.2024 протокол № 1

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ДПО «Высшая школа
управления при Правительстве
Новгородской области»



А.В. Мурашов

09

2024 г.

**ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
ГРАЖДАН»**

Великий Новгород – 2024

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «**Организация труда и социального обслуживания граждан**» направлена на совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности специалистов труда, семейной и социальной политики.

Актуальность дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «**Организация труда и социального обслуживания граждан**» обусловлена развитием оптимальной сети социальных учреждений, усиление адресности социальной поддержки, расширение рынка социальных услуг и повышение качества их предоставления.

Программа разработана с учетом требований рынка труда на основе профессионального стандарта «Руководитель организации социального обслуживания».

Программа регламентирует цели, планируемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки обучающихся и включает в себя: учебный план, фонды оценочных средств, программу итоговой аттестации, календарный учебный график и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся.

1.2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ

«Организация труда и социального обслуживания граждан»

Цель программы: обеспечение профессионального развития слушателей посредством формирования и совершенствования компетенций необходимых для реализации профессиональных задач по организации работы в сфере организации труда, семейной и социальной политики.

Объем: 32 часа.

Форма обучения: очная.

Формат занятий: практико-ориентированный интенсив.

Продолжительность: 4 дня.

Целевая аудитория: руководители, заместители руководителей подведомственных государственных учреждений.

1.3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ.

Трудовые действия	Умения	Знания
Способность адаптироваться к изменяющимся условиям и корректировать план. Разработка личной системы учета времени и задач. Самоанализ и самомотивация для повышения продуктивности.	Эффективно планировать рабочий день и ставить приоритеты. Использовать технологии и инструменты для управления временем (календарь, приложения для планирования задач). Устанавливать и достигать временные рамки для выполнения задач.	Основные концепции и принципы тайм-менеджмента, такие как приоритизация задач, планирование и организация рабочего времени. Методы управления временем. Психологические аспекты управления временем и влияния стресса на продуктивность.
Адаптация услуг под конкретные потребности	Эффективно взаимодействовать с	Основные концепции клиентоцентричности и её

<p>целевой группы. Умение разрешать конфликты и находить компромиссы. Проведение мероприятий по повышению клиентского опыта.</p>	<p>клиентами и устанавливать доверительные отношения. Оценивать потребности и ожидания клиентов, основываясь на их мнениях и предпочтениях. Применять клиентоцентричный подход в разработке социальных программ и услуг.</p>	<p>важность в социальных услугах. Методы и подходы к сбору и анализу обратной связи от клиентов (социальные опросы, фокус-группы и др.). Принципы этики и профессионального поведения в взаимодействии с клиентами.</p>
<p>Обучение и сопровождение клиентов в использовании цифровых платформ. Устранение технических проблем и вопросов, возникающих при работе с цифровыми сервисами. Анализ данных и обратной связи для улучшения цифровых услуг.</p>	<p>Пользоваться различными цифровыми сервисами для получения социальных услуг (портал государственных услуг и др.). Оценивать эффективность цифровых сервисов и их влияние на клиентов. Понимать основные принципы защиты данных и конфиденциальности в цифровом взаимодействии.</p>	<p>Современные цифровые технологии и платформы, используемые в социальной защите (платформы по назначению социальных выплат, онлайн-услуги и т.д.). Преимущества и недостатки цифровизации в социальной сфере. Нормативно-правовые аспекты, касающиеся использования цифровых сервисов.</p>
<p>Консультирование клиентов по правовым вопросам и процедурам в социальной сфере. Участие в разработке программ и документов с юридически корректным содержанием. Подготовка аналитических материалов и отчетов по вопросам соблюдения законодательства в сфере социального обслуживания.</p>	<p>- Интерпретировать нормативные документы и применять их в реальных ситуациях. - Оценивать соответствие предоставляемых услуг законодательным требованиям. - Разрабатывать и оформлять документы в соответствии с нормами права.</p>	<p>Основные законы и директории, регулирующие социальное обслуживание (законодательные акты, подзаконные акты). Права и обязанности граждан в сфере социальных услуг. Основы социальной политики и стратегии на уровне государства и региона.</p>
<p>Определение целевых показателей деятельности организации и ее работников</p>	<p>Формировать систему целевых показателей деятельности организации и ее работников в соответствии со стратегическими и тактическими задачами организации,</p>	<p>Технологии организации управленческой деятельности в системе социального обслуживания Основы комплексного планирования деятельности организации социального обслуживания Перспективы развития отрасли социального обслуживания</p>

Управление финансами и ресурсами учреждения с учетом оптимизации затрат. Умение проводить финансовый аудит и обеспечивать прозрачность финансовых операций. Эффективное взаимодействие с государственными органами, контролирующими финансовую деятельность.	Составление и контроль исполнения бюджета учреждения, планирование финансовых ресурсов. Анализ финансовых результатов деятельности, расчет ключевых финансовых показателей. Ведение бухгалтерского учета и составление отчетности в соответствии с законодательством.	Нормативные акты, регулирующие финансовую деятельность (бюджетный кодекс, законы о социальных услугах). Методы и инструменты финансового анализа (бухгалтерский учет, управленческая отчетность). Понимание принципов прозрачности и подотчетности в финансовых операциях.
Организация деятельности по противодействию коррупции	Обеспечивать выполнение требований законодательства Российской Федерации Законодательства в сфере противодействия коррупции	Законодательства в сфере противодействия коррупции
Обеспечение соблюдения работниками профессионально-этических требований к деятельности	Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности руководителя организации	Этические основы делового общения
Адаптация процессов предоставления услуг к электронным платформам. Обучение и консультирование граждан по вопросам получения электронных услуг. Участие в разработке новых электронных сервисов, основываясь на потребностях граждан.	Использование платформ для предоставления государственных услуг (например, портал Госуслуг). Организация работы по переходу на электронное предоставление услуг, включая обучение пользователей. Работа с обратной связью от граждан о качестве электронных услуг и их корректировка.	Основные принципы и законодательные акты, регулирующие предоставление госуслуг в электронном формате. Технологии и программные решения для оказания электронных услуг (порталы госуслуг, мобильные приложения). Методы оценки качества и доступности электронных услуг.

1.4. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ РАЗРАБОТКИ ПРОГРАММЫ

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 июня 2020 г. № 353н об утверждении профессионального стандарта "Руководитель организации социального обслуживания" зарегистрировано в минюсте России 15 июля 2020 г. № 58960

2. ТЕМАТИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Управление временем (Тайм-менеджмент).

Тема 2. Использование принципа клиентоцентричности в социальной сфере.

Тема 3. Нормативно-правовая основа в сфере социального обслуживания.

Тема 4. Показатели эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.

Тема 5. Финансово-хозяйственная деятельность учреждения социального обслуживания.

Тема 6. Цифровые сервисы в сфере социальной защиты и занятости. Предоставление государственных услуг в электронном виде.

Тема 7. Организация мероприятий по противодействию коррупции в учреждениях, подведомственных министерству труда, семейной и социальной политики Новгородской области.

Тема 8. Предоставление сведений о доходах, имуществе и обязательствах имущественного характера, а так же изменения законодательства в сфере противодействия коррупции.

Тема 9. Изменения законодательства об организации целевого обучения.

Тема 10. Формирование корпоративной культуры в учреждениях социального обслуживания и занятости.

Тема 11. Профессиональная этика в социальной сфере.

Тема 12. Эмоциональное выгорание. Лояльность к организации.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего часов	В том числе			Формы контроля
			Лекции	Практические занятия	СРС	
1.	Управление временем (Тайм-менеджмент)	2	1	1	-	Текущий
2.	Использование принципа клиентоцентричности в социальной сфере	3	1	2	-	Текущий
3.	Нормативно-правовая основа в сфере социального обслуживания	2	1	1	-	Текущий
4.	Показатели эффективности деятельности учреждений социального обслуживания	2	1	1	-	Текущий
5.	Финансово-хозяйственная деятельность учреждения социального обслуживания	2	1	1	-	Текущий
6.	Цифровые сервисы в сфере	4	2	2	-	Текущий

	социальной защиты и занятости. Предоставление государственных услуг в электронном виде.					
7.	Организация мероприятий по противодействию коррупции в учреждениях, подведомственных министерству труда, семейной и социальной политики Новгородской области	2	1	1	-	Текущий
8.	Предоставление сведений о доходах, имуществе и обязательствах имущественного характера, а так же изменения законодательства в сфере противодействия коррупции	2	1	1	-	Текущий
9.	Изменения законодательства об организации целевого обучения	2	1	1	-	Текущий
10.	Формирование корпоративной культуры в учреждениях социального обслуживания и занятости	2	1	1	-	Текущий
11.	Профессиональная этика в социальной сфере	2	1	1	-	Текущий
12.	Эмоциональное выгорание. Лояльность к организации	2	1	1	-	Текущий
13.	Диагностическое тестирование отдела ассесмент	2	-	-	-	диагностика
14.	Итоговая аттестация, в том числе тестирование (входное, промежуточное, итоговое 0,3*3)	3	-	-	-	Зачет
	ИТОГО	32	13	14	-	5

4. СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННЫХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№	Наименование темы	Аннотация содержания
1.	Управление временем (Тайм-менеджмент)	Формирование представлений о концепции тайм-менеджмента и практических умений по управлению временным ресурсом для успешного осуществления профессиональной деятельности.
2.	Использование принципа клиентоцентричности в социальной сфере	Освоение вопросов использования принципов клиентоцентричности в управление организацией, а так же практические навыки, необходимые для внедрения стандартов клиентоцентричности в процесс и регламенты деятельности организаций в социально сфере.
3.	Цифровые сервисы в сфере социальной	Изучение совокупности взаимосвязанных полномочий, госуслуг, сервисов, иных мер активной

	защиты и занятости	политики занятости, мер господдержки, порядок предоставления которых устанавливается НПА РФ и субъектов РФ, а также иных государственных и муниципальных услуг, негосударственных услуг и мер поддержки, организация предоставления которых осуществляется СЗН по принципу «одного окна» в целях содействия клиентам в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью (дополнительные услуги)
4.	Нормативно-правовая основа в сфере социального обслуживания	Законодательные и нормативно-правовые акты в сфере социального обслуживания. Практическое применение НПА РФ в сфере социального обслуживания. Национальная стратегия. Основные положения Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» и пути их реализации в практике деятельности учреждений социального обслуживания. Независимая оценка качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги. Особенности нормативного обеспечения социального сопровождения на территории Новгородской области. Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.
5.	Показатели эффективности деятельности учреждений социального обслуживания	Ключевые показатели эффективности. Определение показателей эффективности. Классификация показателей: количественные и качественные. Финансовые показатели эффективности. Анализ бюджетного финансирования. Качество оказания социальных услуг. Методы оценки качества услуг. Индикаторы удовлетворенности клиентов. Изменение состояния клиентов в результате предоставленных услуг. Эффективность работы персонала. Методы оценки эффективности учреждений социального обслуживания. Количественные и качественные методы: анкетирование, интервью, фокус-группы. Аудит и контроль качества. Региональные и федеральные стандарты Оценка эффективности по нормативам и стандартам. Роль государственной проверки и мониторинга.
6.	Финансово-хозяйственная деятельность учреждения социального	Обучение основам бизнес-планирования и современным технологиям и современным технологиям формирования плана финансово-хозяйственной деятельности. Взаимодействие с контролирующими

	обслуживания	органами.
7.	Предоставление государственных услуг в электронном виде	<p>Законодательство и нормативная база</p> <p>Цифровизация государственных услуг.</p> <p>Структура и компоненты электронных услуг</p> <p>Основные компоненты: интерфейсы, базы данных, системы аутентификации.</p> <p>Платформы и технологии для предоставления услуг</p> <p>Обзор существующих платформ для предоставления государственных услуг. (например, "Госуслуги").</p> <p>Процессы предоставления электронных государственных услуг.</p> <p>Безопасность и защита данных.</p> <p>Информационные системы и взаимодействие между ведомствами.</p> <p>Мониторинг и оценка качества электронных государственных услуг.</p> <p>Современные тренды в предоставлении государственных услуг.</p> <p>Актуальные тенденции и инновации в области цифровых госуслуг.</p>
8.	Организация мероприятий по противодействию коррупции в учреждениях, подведомственных министерству труда, семейной и социальной политики Новгородской области.	<p>Общая характеристика ФЗ от 25.12.2008 N 273-ФЗ "О противодействии коррупции>". Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ"О муниципальной службе в Российской Федерации". Указ Президента РФ от 16.08.2021 N 478. "О Национальном плане противодействия коррупции на 2021 - 2024 годы".</p> <p>Правовая основа противодействия коррупции.</p> <p>Основные принципы противодействия коррупции.</p> <p>Организационные основы противодействия коррупции.</p> <p>Совершенствование правовых и организационных основ противодействия коррупции в субъектах Российской Федерации</p> <p>Меры по профилактике коррупции в органах местного самоуправления. Основные права, обязанности, ограничения, запреты на муниципальной службе.</p> <p>Обязанность организаций принимать меры по предупреждению коррупции.</p>
9.	Предоставление сведений о доходах, имуществе и обязательствах имущественного характера, а так же изменения законодательства в сфере противодействия коррупции	<p>Категории граждан, которые обязаны представлять сведения о своих доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, а также о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своих супруги (супруга) и несовершеннолетних детей представителю нанимателя (работодателю), иным уполномоченным лицам. Порядок проверки достоверности и полноты сведений. Последствия непредставления сведений о доходах.</p>

10.	Изменения законодательства об организации целевого обучения	Изучение Постановление Правительства Российской Федерации от 27 апреля 2024 г. N 555 "О целевом обучении по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования".
11.	Формирование корпоративной культуры в учреждениях социального обслуживания и занятости	Необходимые условия для успешного развития организации. Показатели, характеризующие сформированность корпоративной культуры. Проблемы развития корпоративной культуры в современной России. Специфика корпоративной культуры общественных организаций. Провести анализ формирования корпоративной культуры в социальных учреждениях.
12.	Профессиональная этика в социальной сфере	Понятие - Социальный работник. Понятие профессиональной этики. Основы профессиональной этики социального работника. Этика социальной работы как уровень нравственного сознания специалиста.
13.	Эмоциональное выгорание. Лояльность к организации	Понятие – эмоциональное выгорание. Профилактика синдрома эмоционального выгорания и психологическая помощь. Профессиональное выгорание. Теории стресса и стрессоустойчивости. Профилактика и коррекция профессионального выгорания.
14.	Диагностическое тестирование отдела ассесмент	Психологическое тестирование в форме горизонтального среза необходимо для оценки полученных знаний, развития навыков и психологических компетенций. Для такой оценки используются психологические профильные тесты. На основе полученных данных вносятся коррективы в содержание программы, тематическое наполнение или работу тренера.
15.	Итоговая аттестация, в том числе тестирование (входное, промежуточное, итоговое 0,3*3)	

5. ФОРМА АТТЕСТАЦИИ

Форма итоговой аттестации зачет.

Процедура и критерии оценки с применением шкалы оценивания:

Аттестация знаний слушателей состоит из вводного, промежуточного и итогового тестирования, а также решения кейс-задания. За входное, промежуточное и итоговое тестирование выставляется средняя оценка и округляется в пользу слушателя.

Вес каждого этапа распределяется следующим образом: тестирование – 30%; кейс-задание – 70%.

Общая оценка выставляется по пятибалльной шкале и округляется в пользу слушателя согласно формуле: $(30\% \times A) + (70\% \times B) = C$, где А – средняя оценка за выполнение

тестовых заданий; В – оценка за выполнение кейс-задания; С – итоговая оценка за аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится в конце каждой темы в форме устного опроса слушателей и итогов выполнения практических работ.

6. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. ПРИМЕРЫ БАЗЫ ПРАКТИЧЕСКИХ КЕЙСОВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ СЛУШАТЕЛЕЙ

1. Кейс по теме: "Организация сопровождения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих на территории Украины, а также на территориях субъектов Российской Федерации, на которых введены максимальный и средний уровни реагирования, вынужденно покинувших жилые помещения и прибывших на территорию Новгородской области"

Цель задания:

Разработать план действий по оказанию комплексного решения вопросов граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих на территории Украины, а также на территориях субъектов Российской Федерации, на которых введены максимальный и средний уровни реагирования, вынужденно покинувших жилые помещения и прибывших на территорию Новгородской области.

Описание кейса:

На территорию Новгородской области прибыла на эвакуацию семья (жители Курской области) в составе из 6 человек: супруги (в трудоспособном возрасте), двое несовершеннолетних детей (дошкольник и школьник), двое пенсионеров, один из которых инвалид.

Необходимо провести информирование о мерах поддержки Курской области, анализ потребностей семьи, выявить основные проблемы и сформировать план действий по оказанию комплексного решения вопросов лиц, прибывших в Новгородскую область.

Задачи:

1. Анализ текущей ситуации в семье:

- Проведите анализ состава семьи, заполните социальный портрет семьи прибывших граждан.
- Уточнение факта оформления гражданами заявлений на меры поддержки, предоставляемые Курской областью.

2. Идентификация проблем:

- Определите какие потребности и нерешенные вопросы, которые могут быть решены в рамках действующего законодательства, а также те, решение которых требует привлечения волонтеров и (или) благотворителей, есть у прибывших граждан.
- Назначение социального координатора, закрепленного за семьей, ответственного за составление и реализацию плана действий по оказанию комплексного решения вопросов прибывших граждан;

3. Разработка плана действий по оказанию комплексного решения вопросов граждан:

- Информирование о существующих мерах поддержки жителям Курской области и помощь в их оформлении;
- Формирование конкретных мероприятий, которые позволят решить вопросы прибывших граждан, в том числе:
 - оказание экстренной психологической помощи;
 - оказание бесплатной юридической помощи;
 - оказание гуманитарной помощи;
 - оказание содействия в поиске работы, включая получение дополнительного

профессионального образования через ГОКУ «Центр занятости населения Новгородской области»;

оказание содействия в получении мер социальной поддержки;

оказания содействия прибывшим детям в зачислении в общеобразовательные и дошкольные образовательные организации Новгородской области;

оказание содействия в получении медицинских услуг в организациях здравоохранения Новгородской области;

организация межведомственного взаимодействия с другими органами и организациями.

- направление плана действий по оказанию комплексного решения вопросов граждан ответственным исполнителям;

Действия:

- Первичный выход социального координатора к семье, прибывшей на территорию Новгородской области;

- Направление информации в органы/организации по компетенции выявленных необходимых видов помощи прибывшей семье;

- Оказание содействия в получении выявленных видов помощи;

- Поддержание еженедельного контакта с семьей.

Контроль и оценка эффективности:

Осуществление мониторинга реализации плана действий по оказанию комплексного решения вопросов граждан и его корректировка при необходимости.

2. Кейс: Трудности в использовании портала государственных услуг для назначения социальных выплат

Ситуация: Н. 11 лет, проживает с мамой и ее сожителем, которые злоупотребляют алкоголем. У мамы периодически бывают ремиссии по 5-6 месяцев, а после алкогольные срывы по 2 недели. Недавно мать ударила дочь в алкогольном опьянении. После произошедшего мать привлечена к административной ответственности, семья внесена в банк данных семей, находящихся в социально опасном положении. Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав, постановила учреждению социального обслуживания организовать социальное сопровождение семьи.

Задачи:

1. Исходя из проблематики семьи укажите в каких социальных услугах члены семьи нуждаются.

2. Какие мероприятия необходимо включить в межведомственный план по социальному сопровождению семьи?

3. Назовите основные этапы сопровождения семьи. В соответствии с каким нормативным документом осуществляется социальное сопровождение семей с детьми?

4. Какие действия будут приняты при систематическом отказе членов семьи от предоставления конкретных услуг, оказываемых учреждением.

3. Кейс по теме: "Организация сопровождения семьи участника специальной военной операции"

Цель задания:

Разработать план мероприятий по оказанию комплексной помощи семье участника специальной военной операции.

Описание кейса:

Супруга участника специальной военной операции обратилась в учреждение социального обслуживания за консультацией по мерам поддержки для семей военнослужащих. В семье воспитывается трое несовершеннолетних детей, из которых один ребенок посещает детский сад, один младшего школьного возраста, третий ребенок - старшекласник. Необходимо провести анализ потребностей семьи, выявить основные проблемы и сформировать план мероприятий по оказанию комплексной помощи.

Задачи:

1. Анализ текущей ситуации в семье:
 - Проведите анализ состава семьи, заполните социальный портрет семьи военнослужащего.
 - Определите на какие меры поддержки имеют право члены семьи.
2. Идентификация проблем:
 - Определите какие потребности и нерешенные вопросы, которые могут быть решены в рамках действующего законодательства, а также те, решение которых требует привлечения волонтеров и (или) благотворителей, есть у членов семьи.
 - Назначение социального координатора, закрепленного за семьей, ответственного за составление и реализацию плана мероприятий;
3. Разработка плана мероприятий по оказанию комплексной помощи семье участника специальной военной операции:
 - Информирование о существующих мерах поддержки семей участников специальной военной операции;
 - Формирование конкретных мероприятий, которые позволят решить вопросы семьи, определение ответственных исполнителей, сроков реализации;
 - направление плана мероприятий ответственным исполнителям;
4. Контроль и оценка эффективности:
 - осуществление мониторинга реализации плана мероприятий и его корректировка при необходимости.

4. Кейс: Финансово-хозяйственная деятельность учреждения социального обслуживания

Цель задания: Определение видов и объема помощи инвалиду

Описание кейса: За инвалидом ухаживала мать, которая умерла. Других родственников нет.

Задачи:

- установление нуждаемости в социальных услугах;
- признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании;
- оказание содействия в прохождении процедуры признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и принятия на социальное обслуживание.

Идентификация проблемы:

- Выезд к гражданину сотрудников комплексного центра социального обслуживания и экспертов по оценке нуждаемости территориального координационного центра для:
 - проведения обследования условий жизнедеятельности гражданина и оценки степени утраты его способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности;
 - определения индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу и мероприятий по социальному сопровождению;
 - определение потребности гражданина в технических средствах реабилитации
 - определения формы социального обслуживания.
- Привлечение медицинской организации для актуализации медицинских рекомендаций и индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида (при необходимости).;
- Оказание содействия в оформлении документов на предоставление социальных услуг.
- Организация социального сопровождения с привлечением иных организаций (медицинские организации, Бюро МСЭ, ОСФР и тд.).

Результаты:

- Определение нуждаемости в социальных услугах, оформление на социальное

обслуживание, обеспечение сопровождения гражданина до принятия его на социальное обслуживание.

- Обеспечение техническими средствами реабилитации до окончания актуализации индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида.
- Оказание социальных услуг, выполнение мероприятий по социальному сопровождению.
- Обеспечение ухода, реабилитации, социализации, психологической поддержки.
- Сохранение/улучшение качества жизни.

Контроль и оценка эффективности:

контроль предоставления социальных услуг в рамках мероприятий системы внутреннего контроля;

посещение организатора ухода и сотрудника территориального координационного центра (в случае предоставления услуг в рамках системы долговременного ухода).

5. Кейс: Заключение социального контракта по направлению осуществление индивидуальной предпринимательской деятельности с малообеспеченной семьёй

Цель: Разработать программу социальной адаптации с целью заключения социального контракта для малоимущей семьи с тремя детьми, по выполнению которой семья будет иметь возможность улучшить своё материальное положение.

Описание кейса: с заявлением на заключение социального контракта обратилась семья с тремя детьми. Один из родителей (супруг) в данной семье работает на предприятии Великого Новгорода. Получает заработную плату 35000 рублей. Второй родитель (супруга), по профессии швея, безработная, занята уходом за младшим ребёнком. Старший ребёнок в семье 01.02.2006 года рождения является студентом НoВГУ (учится очно). Второй ребёнок ученик седьмого класса школы Великого Новгорода. Младший ребёнок 01.08.2022 года рождения. Детский сад не посещает. Семья хочет развить дело по пошиву и дальнейшей реализации одежды.

Задачи:

1. Выяснение текущих потребностей в семье. Необходимо выяснить конкретные проблемы, которые в том числе затрудняют возможность повышения доходов, и проинформировать семью о возможном их решении в соответствии с законодательством.
2. В случае незначительного превышения доходов семьи на каждого её члена над прожиточным минимумом осуществление консультации и выборе подходящего расчётного периода.
2. Разработка конкретных мероприятий по социальной адаптации и выходу из ситуации малообеспеченности, в том числе с включением всех возможных мер социальной поддержки.
3. Помощь в доработке бизнес — плана семьи с точки зрения его эффективности и доходности.
3. Контроль и оценка эффективности социального контракта. Осуществление мониторинга изменения доходов семьи.

6.2. ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ, ПРИМЕНЯЕМЫХ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ СЛУШАТЕЛЕЙ В РАМКАХ ВХОДНОГО, ПРОМЕЖУТОЧНОГО, ИТОГОВОГО ТЕСТИРОВАНИЯ

1. Что такое тайм-менеджмент?
 - А) Искусство распределения финансов
 - В) Наука о планировании и организации времени для повышения эффективности
 - С) Процесс установки оборудования
 - D) Способ борьбы с прокрастинацией

2. Что такое "прокрастинация"?
- А) Эффективное распределение задач
 - В) Неправильное планирование времени
 - С) Отложение выполнения задач на позже
 - D) Стратегия выполнения сложных задач
3. Что такое клиентоцентричность?
- А) Стратегия маркетинга, ориентированная на продукт
 - В) Подход, который ставит клиента в центр всех бизнес-процессов
 - С) Модель ведения переговоров
 - D) Способ оптимизации внутренних процессов компании
4. Какое из следующих утверждений описывает принципы клиентоцентричности?
- А) Игнорирование обратной связи от клиентов
 - В) Понимание потребностей клиентов и предложения персонализированных решений
 - С) Сокращение числа клиентов для повышения качества сервиса
 - D) Сосредоточение только на прибыльности товаров
5. Какой из факторов ключевой для успешного внедрения клиентоцентричности в организации?
- А) Упрощение бизнес-процессов
 - В) Обучение сотрудников и развитие навыков взаимодействия с клиентами
 - С) Снижение затрат на услуги
 - D) Увеличение ассортимента товаров
6. Какой из следующих показателей является структурным показателем работы учреждения социального обслуживания?
- А) Уровень удовлетворенности клиентов
 - В) Количество оказанных услуг
 - С) Среднее время ожидания услуги
 - D) Количество положительных отзывов
7. Какой из следующих показателей измеряет качество предоставленных социальных услуг?
- А) Количество клиентов учреждения
 - В) Процент успешных случаев реабилитации клиентов
 - С) Общее время работы учреждения
 - D) Размер помещения учреждения
8. Что подразумевается под "индексом социального обслуживания"?
- А) Процент заключенных контрактов на социальные услуги
 - В) Совокупность количественных и качественных показателей, отражающих работу учреждения
 - С) Уровень дохода клиентов учреждения
 - D) Количество персонала в учреждении
9. Что понимается под "электронными государственными услугами"?
- А) Услуги, предоставляемые только через почту
 - В) Услуги, доступные гражданам через интернет и электронные системы
 - С) Услуги, которые можно получить только лично
 - D) Услуги, предоставляемые зарубежными государствами

10. Какой из следующих документов обычно требуется для получения государственных услуг в электронном виде?
- А) Паспорт гражданина
 - В) Справка о месте жительства
 - С) Удостоверение личности
 - D) Все вышеперечисленные
11. Какой процесс требуется для регистрации на портале госуслуг?
- А) Личное посещение офиса
 - В) Заполнение онлайн-анкеты и подтверждение личности
 - С) Получение разрешения от работодателя
 - D) Запрос госслужбы по почте
12. Как контролируется качество предоставления электронных государственных услуг?
- А) Через систему отзывов и оценок от пользователей
 - В) Только по определению службы безопасности
 - С) Утверждение каждым чиновником вручную
 - D) Проверкой министерскими службами раз в год
13. Что такое "Многофункциональный центр" (МФЦ) в контексте предоставления госуслуг?
- А) Центр, предоставляющий услуги только в электронном виде
 - В) Учреждение, обеспечивающее гражданам доступ к различным государственным и муниципальным услугам, включая электронные
 - С) Центр, предоставляющий бесплатные юридические консультации
 - D) Служба доставки государственных документов
14. Какой из следующих способов является наиболее безопасным для работы с электронной государственной услугой?
- А) Использование общедоступного Wi-Fi
 - В) Доступ через личное устройство с установленной антивирусной программой
 - С) Передача паролей через SMS
 - D) Регистрация на сайте через общие компьютеры
15. Какова основная цель цифровизации государственных услуг?
- А) Увеличение числа чиновников
 - В) Улучшение доступности и качества услуг для граждан
 - С) Уменьшение бюджета на государственные услуги
 - D) Упрощение процессов для госслужащих
16. Что такое коррупция в контексте работы государственных учреждений?
- А) Личное обогащение чиновников
 - В) Неправомерное использование служебного положения для получения выгоды
 - С) Недостаток финансирования
 - D) Конфликт интересов между сотрудниками
17. Какой документ служит основным правовым регулятором мероприятий по противодействию коррупции в России?
- А) Конституция РФ
 - В) Уголовный кодекс РФ
 - С) Федеральный закон "О противодействии коррупции"
 - D) Кодекс этики госслужащих

18. Какой подход используется для оценки коррупционных рисков в учреждениях?
- А) Постоянный мониторинг жалоб от граждан
 - В) Проведение внутреннего аудита и анализа управленческих процессов
 - С) Анализ статистики по уголовным делам о коррупции
 - D) Проведение опросов среди граждан
19. Какие меры могут быть приняты для повышения прозрачности работы учреждений?
- А) Уменьшение числа открытых заседаний
 - В) Публикация отчетности и использования бюджета в открытом доступе
 - С) Установление строгих запретов на доступ к информации
 - D) Создание закрытых групп для обсуждения коррупционных вопросов
20. Что такое "антимонопольный контроль" в контексте государственных закупок?
- А) Контроль за качеством товаров
 - В) Противодействие созданию монополий и недобросовестных практик на рынке
 - С) Снижение цен на услуги
 - D) Повышение налогов для учреждений
21. Какова основная цель постановления о целевом обучении?
- А) Увеличение числа студентов в образовательных учреждениях
 - В) Соответствие подготовки специалистов потребностям рынка труда и конкретных работодателей
 - С) Упрощение процедур получения дипломов
 - D) Снижение стоимости обучения в вузах
22. Кто может выступать инициатором целевого обучения согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 27 апреля 2024 г. N 555?
- А) Только государственные органы
 - В) Любые организации и предприятия, заинтересованные в подготовке кадров
 - С) Только образовательные учреждения
 - D) Любое физическое лицо
23. Какое из следующих положений является правильным для студентов, обучающихся по целевым программам?
- А) Они могут не выполнять требования учебного плана
 - В) После окончания обучения они обязаны отработать определенный срок на заказчике
 - С) Они могут свободно выбирать место работы после завершения обучения
 - D) Они автоматически получают работу в организации, которая заключила договор
24. Какова максимальная продолжительность обязательного отработки для выпускников целевого обучения по данному постановлению?
- А) 1 год
 - В) 3 года
 - С) 5 лет
 - D) Не установлена конкретная продолжительность
25. Какое из условий считается обязательным для предоставления целевых мест в образовательных учреждениях?
- А) Наличие определенного стажа работы у студентов
 - В) Наличие государственного аккредитационного сертификата у образовательного учреждения
 - С) Проведение аттестации студентов в первом семестре

- D) Прохождение собеседования у работодателя

26. Какой из следующих показателей характеризует сформированность корпоративной культуры?

- A) Уровень удовлетворенности сотрудников
- B) Наличие письменных норм и стандартов
- C) Объем прибыли организации
- D) Степень вовлеченности сотрудников

27. Что можно отнести к специфике корпоративной культуры общественных организаций?

- A) Основное внимание на прибыль
- B) Ориентация на общественные и социальные цели
- C) Меньшая значимость командной работы
- D) Строгие иерархические структуры

28. Какая роль принадлежит корпоративной культуре в достижении организационных целей?

- A) Корпоративная культура не влияет на достижения организации
- B) Сильная корпоративная культура способствует повышению эффективности и мотивации сотрудников
- C) Корпоративная культура важна только для крупных компаний
- D) Корпоративная культура является чисто формальным аспектом

29. Что такое эмоциональное выгорание?

- A) Эмоциональный подъем и высокая работоспособность
- B) Психологическое состояние, характеризующееся истощением эмоций и повышенной усталостью
- C) Этап профессионального роста
- D) Период временного отдыха от работы

30. Какую роль играет профилактика синдрома эмоционального выгорания?

- A) Она не имеет значения для сотрудников
- B) Помогает уменьшить стресс и улучшить общее психоэмоциональное состояние
- C) Служит лишь для улучшения имиджа компании
- D) Способствует увеличению рабочей нагрузки сотрудников

31. Что такое стрессоустойчивость?

- A) Способность избегать любой стрессовой ситуации
- B) Способность человека эффективно справляться со стрессом и адаптироваться к трудным условиям
- C) Невосприимчивость к стрессу
- D) Способность быстро завершать задачи

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Наименование аудиторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебная аудитория	Лекции, практические занятия	Доска – 1 шт. Мультимедийный проектор Учебная мебель Компьютер с выходом в Интернет
Компьютерный класс	Практические занятия	Доска – 1 шт. Мультимедийный проектор Учебная мебель Компьютер с выходом в Интернет

Помещение для самостоятельной работы слушателей	Самостоятельная работа	Доска – 1 шт. Учебная мебель Компьютер с выходом в Интернет
---	------------------------	---

8. ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Программа реализуется работниками, имеющими высшее образование и опыт работы в сфере организации труда, семейной и социальной политики. Для обеспечения качества обучения и достижения цели программы повышения квалификации возможно привлечение внешних работников (спикеров из числа преподавателей образовательных организаций высшего образования Российской Федерации, работников федеральных органов государственной власти Российской Федерации) по профилю курса.