

ДЕТИ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ:

**ФОНД
ПОДДЕРЖКИ
ДЕТЕЙ**



находящихся
в трудной
жизненной
ситуации

ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ
СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ

2022, МОСКВА



УДК 316.3
ББК 65.272
Д38

**ДЕТИ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ:
ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ. —
М. Издательство Перо, 2022. — 0,4 Мб. [Электронное издание]**

В докладе представлены успешные социальные практики применения цифровых решений в сфере поддержки детей и семей с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, отмечено позитивное влияние использования информационных технологий, дистанционных форматов и современных электронных сервисов на качество и доступность социальной поддержки, рассматриваются и возможные риски их применения.

Доклад адресован руководителям и специалистам органов государственной власти, местного самоуправления, организаций, работающих в сфере социального обслуживания детей и семей с детьми и реализации государственной политики по улучшению положения детей и семей.

ISBN 978-5-00204-686-7

УДК 316.3

ББК 65.272

© Фонд поддержки детей, находящихся
в трудной жизненной ситуации, 2022



ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Цифровая трансформация социальной сферы как направление государственной социальной политики	4
Основные цифровые решения в организации социальной помощи семьям с детьми	9
Сайты органов исполнительной власти, муниципалитетов, учреждений социальной защиты населения в системе информирования граждан	10
Основные цифровые инструменты в предоставлении социальных услуг	15
Успешные практики применения цифровых решений в организации работы с детьми, семьями с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, в рамках программ фонда	23
Цифровые решения в социальной поддержке детей-инвалидов и семей с детьми-инвалидами	24
Цифровые решения в продвижении социальной поддержки разных целевых групп	36
Успешные практики применения цифровых решений в организации общественно полезной занятости подростков, досуга семей	41
Совершенствование профессиональных компетенций с использованием дистанционных образовательных технологий и электронных ресурсов	47
Основные преимущества и ограничения применения цифровых решений в социальной работе с семьями и детьми	52
Продвижение цифровых решений в социальной сфере, улучшении услуг и сервисов социальных учреждений и организаций в регионах	56
Заключение	60

ВВЕДЕНИЕ

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ КАК НАПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ

В последние десятилетия повсеместно в мире внедрение современных цифровых технологий выступает основным фактором, обеспечивающим модернизацию различных сфер жизни. Эта общемировая тенденция актуальна для России, где значение процессов цифровизации для развития экономической, политической и общественной сферы находит свое выражение в нормативных правовых актах, национальных проектах и в выступлениях руководителей государства.

С развитием и освоением цифровых технологий связываются возможности достижения ключевых целей социально-экономического развития России, что подтверждается существенным государственным финансированием данных технологий, а также корреляцией отдельных программ в рамках национальных проектов «Цифровая экономика», «Демография», «Здоровье», имеющих самое прямое отношение к повышению качества жизни человека, выполнению государством своих социальных гарантий.

Актуальным направлением деятельности, требующим создания определенной стратегии, выработки механизмов осуществления данного процесса и его реализации, является цифровизация социальной сферы.

Цифровые технологии стали новой основой прогрессивных преобразований в социальной сфере, открыли возможности ускоренного создания и предоставления разнообразных услуг.

Бурно развивается цифровизация образования, расширяющая возможности для обучения гражданам, проживающих в отдаленных населенных пунктах. Автоматизация учебного процесса происходит не только в высшем и среднем специальном образовании, но и на уровне средней образовательной школы.

В государственном здравоохранении активно используются медицинские информационные системы, электронная запись на прием к врачу, электронные медицинские карты, телемедицина.

В сфере культуры цифровизация дает возможность приобретать билеты на различные мероприятия, «посещать» их не выходя из дома с помощью онлайн-трансляций. Разрабатываются виртуальные туры по музеям. Осуществляется цифровизация библиотечных и архивных фондов.

Важный аспект цифровизации социальной сферы — цифровизация системы социального страхования и выплаты социальных пособий.

Применение цифровых технологий позволяет отраслям социальной сферы стать более мобильными, расширить диапазон предоставляемых социальных услуг, повысить их качество.

Цифровизация социального обслуживания (как отрасли) включает автоматизацию деятельности: разработку и внедрение автоматизированных информационных систем, позволяющих производить учет и анализ информации в цифровой форме об оказанных услугах, о получателях услуг, затраченных ресурсах, строить прогноз потребностей социальных групп в социальных услугах, а также внедрение алгоритмизированных электронных услуг в сфере социального обслуживания для граждан (подача документов для получения социальных услуг, получение документов и справочной информации, запись на прием в социальную службу).

Помимо технической, не менее важна другая сторона цифровой трансформации: это новый тип отношений, складывающийся между государственными органами и организациями в работе с гражданами, базовым принципом которого является клиентоцентричность.

Приоритеты развития цифровизации социальных услуг изложены в Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации 20 февраля 2021 г. № 431-р.

Документ предполагает полный переход к принципам «социального казначейства», то есть к модели предоставления мер социальной поддержки, оказания госуслуг в сфере социальной защиты федеральными, региональными органами власти и органами местного самоуправления посредством использования единой цифровой платформы, обеспечивающей реализацию принципов клиентоцентрированности, адресности и эффективности мер социальной поддержки. Концепция предусматривает постепенный перевод к 2025 году всех мер социальной поддержки в электронный формат.

Из перечня основных целей Концепции отметим те, которые непосредственно относятся к взаимодействию специалистов социальной сферы с гражданами:

- повышение адресности и эффективности предоставления мер социальной поддержки на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;
- оптимизация взаимодействия с гражданами при получении ими мер социальной поддержки, в том числе сроков их получения, состава представляемых документов;
- оптимизация процессов предоставления государственных услуг Пенсионного фонда Российской Федерации и Фонда социального страхования Российской Федерации;
- оптимизация взаимодействия с гражданами при проведении медико-социальной экспертизы.

Законодательные основы применения цифровых технологий в социальной работе также содержатся в Федеральном законе «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ, Федеральном законе от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», утверждающем право гражданина на получение государственной или муниципальной услуги в электронной форме, в постановлении Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”» от 24 ноября 2014 г. № 1239.

Также дистанционные услуги регламентируются распоряжением Минпросвещения России от 1 марта 2019 г. № Р-26 «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей», согласно

которому «дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием интернет-соединения».

Помимо обозначенных выше документов, в которых определены основные положения предоставления услуг населению в цифровом формате, существует немало региональных документов, где так или иначе говорится об оказании данных услуг.

Регионами приняты стратегии и программы цифровой трансформации социальной сферы, включающие такие проекты, как создание подсистемы установления и выплат Единой государственной информационной системы социального обеспечения, перевод мер социальной поддержки в формат Социального казначейства, предоставление государственной социальной помощи на основании социального контракта и др.

К настоящему времени в России сформировалось большое количество форм предоставления социальной помощи незащищенным слоям населения. Данные, которые приводятся в Концепции, позволяют говорить о революционных изменениях: установлено 387 видов различных мер социальной поддержки федерального (44 вида мер), регионального и муниципального уровней (343 вида мер) и более 20 тыс. видов мер социальной поддержки, включая пенсии, доплаты к пенсии, страховые выплаты по обязательному социальному страхованию, социальные пособия, компенсации, субсидии, льготы, социальную помощь в натуральной форме, социальные услуги.

Регионами Российской Федерации принимаются меры, направленные на адаптацию социальной сферы к новым цифровым реалиям с учетом возможностей новых цифровых технологий, лучших отечественных практик государственного управления и растущих ожиданий граждан относительно качества оказания государственных и муниципальных услуг, в том числе обеспечивается возможность граждан получать услуги удаленно, посредством единого портала без необходимости посещения организаций; в автоматическом режиме без участия должностных лиц государственных органов; проактивно и комплексно исходя из возникающих жизненных ситуаций; персонифицировано (с учетом критериев фактической нуждаемости).

Особенно активно развивается беззаявительное предоставление гражданам видов государственной поддержки, которые полагаются в соответствии с законодательством после наступления той или иной жизненной ситуации: инвалидность, рождение ребенка, достижение пенсионного возраста, др.

Таким образом, повсеместное распространение цифровизации преобразует социальную сферу, обуславливая появление качественно новой среды предоставления социальных услуг, в рамках которой цифровые технологии не просто «сопровождают»

и оптимизируют процессы и управленческие функции, а изменяют само содержание действий, создают их новое видение, новые модели деятельности, предполагающие активность населения и информационную открытость ресурсов органов управления социальной защиты населения и подведомственных им организаций и учреждений.

В настоящем докладе представлен успешный и востребованный опыт применения цифровых решений в сфере поддержки детей, семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации, фокусируется внимание на том, как применение цифровых решений, дистанционных форматов, современных электронных сервисов позволяет значительно расширить оказываемую помощь, а также рассматриваются возможные отрицательные последствия их применения.

Фонд выражает благодарность руководителям и специалистам учреждений социального обслуживания Республики Башкортостан, Алтайского края, Приморского края, Ставропольского края, Ханты-Мансийского автономного округа, Астраханской, Калужской, Московской, Новгородской, Новосибирской, Псковской и Тюменской областей за предоставление информации для доклада.

ОСНОВНЫЕ ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ С ДЕТЬМИ

Повышение благополучия семей с детьми — основная задача социальной сферы. Внедрение цифровых технологий, различных электронных продуктов, активизирующих систему работы с семьей, поднимающих ее на новый качественный уровень, актуально.

Уже сегодня предоставление ряда государственных услуг семьям с детьми переведено в электронную форму, в том числе предоставление ежемесячных денежных выплат на детей в возрасте от 3 до 7 лет включительно и от 8 до 17 лет. Реализуется проактивное информирование граждан о мерах социальной поддержки по трем жизненным ситуациям: «Рождение ребенка», «Установление инвалидности», «Наступление пенсионного возраста».

Органы социальной защиты, получая все данные о семье и аккумулируя их в ведомственной информационной системе, своевременно выявляют те семьи, которые нуждаются в поддержке, и формируют для них комплексный план сопровождения с учетом конкретной жизненной ситуации – места жительства, числа детей и их возраста, трудового статуса родителей и т. д. Этот механизм особенно эффективен в работе с малообеспеченными семьями в рамках заключения социальных контрактов, когда в ведомственной информационной системе автоматически формируется программа социальной адаптации, а специалистами проводится проактивное информирование семьи о возможности получения государственной помощи и предлагается комплекс мер по повышению доходов семьи с учетом ее жизненной ситуации.

Особая задача — **выстроить эффективную систему информирования** семей с детьми о возможностях получения социальной помощи, проявления и реализации их активности с учетом возможностей, которые предоставляют цифровые технологии.

Цифровые технологии, мобильные устройства и социальные сети стали неотъемлемой частью повседневной жизни людей. В России количество интернет-пользователей, по данным Digital 2020, составило 118 миллионов. Это значит, что Интернетом пользуются 81% россиян. Однако в большей степени цифровые устройства используются для общения, доступа к развлекательному контенту (особенно к играм и видео), совершения онлайн-покупок, нежели получения государственной социальной поддержки.

Комиссия Общественной палаты Российской Федерации по поддержке семьи, материнства и детства в 2019 году проводила опрос для оценки доступности, востребованности и эффективности мер поддержки семей с детьми. В нем приняли участие 3 тыс. семей в 53 регионах, из них более половины — многодетные семьи. По результатам опроса 2019 года выяснилось, что 35% респондентов **не получали поддержки для семей с детьми, так как не знали, что ее можно получить**. Треть многодетных семей не знали, что могут раз в месяц бесплатно посещать музеи, парки и выставки. Каждая пятая была не в курсе, что их детям положена бесплатная школьная форма, а в каждой седьмой не слышали о возможности получения бесплатных лекарств для детей до шести лет.

Таким образом, чтобы социальная помощь доходила до нуждающихся, необходимо позаботиться о том, чтобы они знали о возможностях ее получения.

Система информирования должна не только сообщать о способах решения трудной жизненной ситуации, получения социальной помощи, но и учитывать запрос граждан на активность, формировать позитивное информационное пространство, проактивно информировать детей и семьи с детьми о возможности проявления социальной активности.

Сайты органов исполнительной власти, муниципалитетов, учреждений социальной защиты населения в системе информирования граждан

Залогом донесения информации до населения является информационная открытость государственных и муниципальных структур, активное использование ими интернет-технологий в сфере социальной защиты населения.

В региональных практиках можно выявить следующие основные цифровые ресурсы, задействованные в системе информирования населения:

- сайты органов исполнительной власти, муниципалитетов, органов и организаций социального обслуживания;
- специальные информационные ресурсы;
- горячие телефонные линии с голосовым помощником;
- бот-консультанты;
- приложения на смартфоны по вопросам получения мер поддержки, помощи.

В настоящее время практически все органы социальной защиты населения субъектов Российской Федерации представлены в Интернете: имеют собственный сайт или страницу на едином портале органов власти субъекта Российской Федерации. На официальных сайтах органов власти социальной защиты размещается информация о деятельности органов власти, о социальных услугах, мерах социальной поддержки.

Наиболее продвинутые сайты оснащены электронными сервисами, приложениями и виджетами: социальными калькуляторами, с помощью которых можно произвести предварительный расчет суммы выплаты, интерактивными картами социальных учреждений, сервисами для направления вопросов, обратной связи, оценки качества предоставленных услуг, реестрами благотворительных организаций.

Так, например, на сайте департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа — Югры дан перечень мер социальной поддержки с их кратким содержанием, на многие из которых могут претендовать семьи с детьми:

- единовременная помощь для выхода семьи на самообеспечение;
- ежемесячное пособие многодетным семьям;
- компенсация расходов на проезд детей из многодетных семей к месту отдыха, оздоровления и обратно;
- компенсации расходов по приобретению одежды для детей;
- ежемесячное социальное пособие инвалидам с детства I, II групп;
- ежемесячная компенсация затрат родителей (законных представителей) на оплату доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- ежемесячная компенсация затрат родителей (законных представителей) на обучение детей-инвалидов в возрасте от 6 лет и 6 месяцев до 18 лет, получающих образование в форме семейного образования;
- ежемесячная компенсация затрат родителей (законных представителей) на воспитание детей-инвалидов на дому;
- единовременное пособие при поступлении ребенка (детей) в первый класс общеобразовательного учреждения;
- югорский семейный капитал и другие.

Всего 60 видов мер социальной поддержки.

Зайдя на сайт и применив социальный навигатор, гражданин может узнать о мерах социальной поддержки, которые для него предусмотрены. На сайте в круглосуточном режиме работает виртуальный помощник Vika. Вся информация о мерах социальной поддержки и услугах можно получить в мобильном приложении «Социальный путеводитель Югры».

В Ханты-Мансийском автономном округе – Югре действует проект социальных инноваций в сфере социального обслуживания граждан «Уберизация» социальных услуг», представляющий собой единую региональную государственную информационную систему для поставщиков и получателей социальных услуг, позволяющую югорчанам заказывать социальные услуги (социальное такси, сиделку, няню для ребенка) через Интернет с правом выбора поставщика. Договоры заключаются в электронном виде, личность как поставщика, так и получателя услуг, подтверждается регистрацией на портале государственных услуг. На очереди другие услуги, например вызов виртуального сурдопереводчика для людей с нарушениями слуха.

В Новосибирской области работает электронный сервис для семей с детьми «Социальный навигатор», благодаря которому можно получить информацию о положенных мерах социальной поддержки. Социальный навигатор разработан региональным министерством цифрового развития и связи совместно с министерством труда и социального развития. Сервис размещен на сайте МФЦ. Он содержит информацию о федеральных и региональных пособиях и выплатах, предусмотренных при беременности и родах, после рождения ребенка и для семей, где уже есть дети. По результатам прохождения опроса формируется персональный перечень мер поддержки, содержащий порядок и сроки их получения. Электронный калькулятор покажет общую денежную сумму, которая причитается семье в рамках получения мер поддержки.

В связи с увеличением объема поступающих обращений на горячую линию министерства труда и социального развития Новосибирской области в мае 2021 года на горячей линии министерства запущен пилотный проект по установлению системы голосового самообслуживания, что позволит осуществлять мониторинг входящих обращений граждан в целях выявления наиболее актуальных вопросов, создания и вывода интеграционных и консультационно-информационных сервисов, а также позволит формировать постоянные кампании исходящего обзвона с передачей данных в Территориальную информационную систему «Социальный портрет гражданина и Типизированное хранилище данных Новосибирской области».

С целью повышения информированности граждан применяется систематизация ресурсов – социальное картирование. Карта ресурсов (динамический экран, отражающий возможности для развития социальной активности человека) формируется в муниципальных образованиях, городских округах и муниципальных районах и аккумулирует информацию об организациях социальной сферы, НКО, где гражданин может получить услуги.

Так, на Семейном портале Республики Башкортостан (<https://семьярб.рф>) размещена интерактивная карта, которая содержит сведения о 765 организациях различной формы собственности, расположенных на территории муниципальных районов и городских округов Республики Башкортостан, предоставляющих скидки для семей с детьми, в том числе многодетных. С перечнем организаций, расположенных на территории определенного муниципального района или городского округа Республики Башкортостан, предоставляющих скидки и льготы на свои услуги или товары, можно ознакомиться по ссылке <https://семьярб.рф/discount-card> (раздел «Карта скидок»), кликнув на наименование своего района или города в поиске «Район или город республики» и нажав кнопку «Найти».

Анализ сайтов не входит в задачи настоящего доклада, тем не менее кратко отметим факторы, положительно влияющие на количество и качество предоставляемых гражданам услуг, позволяющие сократить дистанцию между клиентом и органом власти, оперативно реагировать и решать возникающие проблемы граждан:

- уровень информационной открытости и доступность ресурсов органов социальной защиты населения;
- установка информационных терминалов в учреждениях социального обслуживания, организация пунктов доступа к интернет-ресурсам в общественных местах;
- получение государственной услуги в электронной форме;

- возможность дать обратную связь (предоставить необходимые для получения услуги документы, оставить отзыв о работе органов социальной защиты, написать обращение);
- представленность актуальной информации в краткой и доступной для граждан форме;
- своевременное обновление информации на сайте.

Если административные сайты в основном предоставляют информацию о направлениях работы органов социальной защиты населения, мерах государственной поддержки, то информационное содержание сайтов учреждений и организаций социальной защиты населения более приближено к практической работе с гражданами, нуждающимися в социальной поддержке, к взаимодействию с ними. Стремясь максимально полно представить свою работу, они не только размещают перечень оказываемых услуг, но и ведут новостные ленты, рассказывая о мероприятиях учреждения или организации, участии в проектах, достижениях специалистов и подопечных, публикуя видеоматериалы о наиболее интересных событиях. Предполагая взаимодействие с заинтересованными гражданами, предоставляют им возможность в электронной форме задать вопросы и получить ответы.

Внедрение цифровых технологий в социальную работу с семьей не меняет ее сути — мобилизации собственного потенциала семьи для преодоления сложившихся трудных ситуаций. Вместе с тем использование цифровых технологий обогащает традиционные формы работы новыми социальными сервисами, дает возможности развития многоуровневой системы поддержки семей с детьми.

Неотъемлемой частью повседневной социальной работы с семьей стали цифровые коммуникационные технологии. Динамика выстраивания отношений между социальным учреждением, специалистом и семьей имеет высокую коммуникативную составляющую. Работа с целью оказания помощи включает в себя взаимодействие как с отдельными членами семьи, так и с семьей в целом. Социальные работники проводят индивидуальное и семейное консультирование, оказывают информационную и эмоциональную поддержку, реализуют социальное сопровождение. Дистанционное взаимодействие позволяет специалистам сохранять контроль над кризисной ситуацией, а членам семьи участвовать в ключевых процессах принятия решений. Цифровая коммуникация способствует сокращению дистанции между специалистом и семьей, влияет не только на доступность помощи, но и на сроки ее оказания, степень взаимодействия.

Основные цифровые инструменты в предоставлении социальных услуг

Современная практика социальной работы включает широкий спектр цифровых опций и инструментов в предоставлении социальных услуг.

В числе наиболее эффективных практик цифровизации социальных услуг онлайн-консультирование, видеоконсультация, виртуальная реальность и интерактивные технологии, веб-программы и др.

Онлайн-консультирование. Многие государственные учреждения социального обслуживания перешли на дистанционный формат проведения консультаций. Консультационные услуги предоставляются посредством таких онлайн-платформ, как Zoom, WhatsApp, Skype. Для онлайн-консультирования используются также сайты социальных учреждений, куда гражданин может направить письменное обращение по интересующему его вопросу. Метод онлайн-консультирования применяется в работе с любыми целевыми группами.

Видеоконсультация. Специалистами социального обслуживания осуществляется дистанционное консультирование в режиме реального времени с использованием веб-камер, мониторов и информационных программ, таких как Skype и Vyzit. Например, Vyzit позволяет поставщикам социально-медицинских услуг проводить безопасные видеоконсультации с детьми, родителями или другими лицами, обеспечивающими уход за ребенком, корректируя методы их работы.

Виртуальная реальность и интерактивные технологии. Виртуальная реальность и интерактивные технологии являются эффективным инструментом реабилитации детей-инвалидов, поскольку дают возможность практиковать познавательную и двигательную деятельность, которая обычно не может быть осуществлена в условиях учреждения. Виртуальные среды создаются, чтобы максимально приблизить пациента реальной обстановке, демонстрируя большой терапевтический и практический эффект, чем обычные методы реабилитации. Введение игровых элементов и немедленная обратная связь усиливают мотивацию, тем самым поощряя большее количество повторений.

Веб-программы или программы на основе приложений. Традиционные социальные услуги ограничены жестким регламентом и временными рамками. Веб-программы или программы на основе приложений позволяют клиентам учреждений социального обслуживания получать необходимые услуги в удобное для них время. Мобильные устройства обеспечивают постоянный доступ, предоставляют возможность включения в удобное время и неоднократного просмотра. Программы предусматривают выполнение заданий и контроль их выполнения.

Существуют разнообразные игровые программы, разработанные для детей с ограниченными возможностями здоровья с учетом степени и вида их инвалидности.

Например, реабилитация детей в ГБУ Московской области «Центр инноваций социальной сферы» проходит с использованием технологий виртуальной реальности. Программа виртуальной реабилитации «Девирта – Делфи» основана на технологии распознавания движений с помощью сенсорного датчика, что позволяет пользователю стать самому главным действующим лицом в процессе медицинской реабилитации. Особенность реабилитации с применением технологий виртуальной реальности «Девирта – Делфи» заключается в погружении клиента в искусственный трехмерный мир (киберпространство), созданный компьютером и воспринимаемый человеком при помощи специальных устройств, что позволяет достигнуть большей интенсивности тренировок на фоне усиления обратной сенсорной связи, позволяющей пациенту и врачу видеть, как выполняются упражнения в условиях реального времени с реальным изображением пациента.

Специализированный веб-сайт. Специализированные веб-сайты создаются для социальной работы и оказания помощи либо определенной группе людей, например, сайт для родителей, имеющих детей-аутистов, либо для всех граждан, но по определенному кругу вопросов. Так, например, сайт «Детский телефон доверия 8-800-2000-122» предусматривает оказание экстренной психологической поддержки при обращении детей, родителей, иных граждан.

Онлайн-игра. Онлайн-игры получили широкое распространение как средство развлечения и досуга. Но они могут применяться для оказания различных социальных услуг. Игровые практики постепенно входят в сферу образования, здравоохранения, культуры. Специально разработанные онлайн-игры помогают подросткам корректировать психоэмоциональное состояние, исследовать собственную проблему или критическую ситуацию и искать пути ее решения, знакомиться с профессиями. Для детей с особенностями в развитии игра может стать эффективным средством для социальной адаптации, обучения. Например, для детей-аутистов разработаны компьютерные игры, помогающие учиться читать, распознавать эмоции, общаться с другими людьми.

В играх повтор скучных и рутинных упражнений маскируется под игровую ситуацию, окрашивается яркой графикой, повышая мотивацию и вовлеченность детей в реабилитационный процесс.

Так, например, разработчики из Якутии создали видеоигры для детей с ДЦП, развивающие опорно-двигательный аппарат. Игры разработаны в соответствии с международными рекомендациями для детей с ограниченными возможностями здоровья

рекомендациями для детей с ограниченными возможностями здоровья под руководством практикующего врача-невролога, основателя проекта Николая Сыромятникова. Помогает реабилитации специальный игровой комплект. В него входит серия развивающих видеоигр и специально разработанный крепеж для смартфона, с помощью которого осуществляется управление. Платформа призвана помочь семьям дополнить домашнюю реабилитацию. В Якутии семьям с детьми-инвалидами такие комплекты для реабилитации дают бесплатно.

Социальные сети. Термин «социальные сети» сразу ассоциируется с такими веб-сайтами, как «ВКонтакте», Instagram, «Одноклассники», которые являются универсальным средством связи и общения. По данным исследования Digital 2020, численность аудитории социальных сетей в России на начало 2020 года составила 70 миллионов пользователей, то есть 48% от всего населения страны. Среднестатистический россиянин тратил на соцсети 2 часа 26 минут в день. Закономерно, что онлайн-платформы социальных сетей используются специалистами в социальной работе для взаимодействия и выстраивания коммуникации с получателями социальных услуг. Цифровая платформа предусматривает загрузку контента, обмен информацией и взаимодействие с другими пользователями, кроме того, она тесно связана с ростом использования электронных технологий, включая смартфоны и планшеты.

Можно выделить два основных направления применения социальных сетей в социальной работе.

Одно направление — использование социальных сетей как массовой информационной площадки. Социальные учреждения, социально ориентированные НКО заводят страницы, аккаунты, где размещают публикации, важные новости, ссылки на электронные ресурсы, открывающие доступ к информационно-методическим материалам, дистанционным видам получения социальной поддержки, получают обратную связь. В данном случае преследуется цель донесения информации широкому кругу граждан — потенциальным клиентам социальных учреждений, повышения репутации, закрепления позитивного имиджа учреждений.

Другое направление заключается в организации и развитии контактов клиента с местным сообществом с целью неформальной взаимопомощи и поддержки. Социальное учреждение инициирует организацию в сетях сообщества социально близких категорий населения — форумы усыновителей, приемных родителей, многодетных семей, инвалидов — с целью помочь людям не только не чувствовать себя одинокими, но и конструктивно решать возникшие проблемы сообща с теми, кто имеет опыт.

Весь вышеперечисленный цифровой инструментарий используется в практической работе организаций социальной защиты населения. С его применением специалисты

проводят дистанционное консультирование, реализуют прогрессивные практики реабилитации детей (интерактивная песочница, смартстол, саунд-бим, интерактивный пол и др.), организуют полезную развивающую деятельность и занятость детей (классы виртуальной реальности, тренажеры-манипуляторы, программируемые конструкторы, программируемые тренажеры для ознакомления с различными профессиями, цифровые площадки для виртуального общения и взаимодействия целевых групп). Применение цифровых решений позволяет повысить эффективность предоставляемых социально-педагогических и социально-реабилитационных услуг, организовать оказание помощи детям, семьям с детьми на высоком современном уровне.

С целью повышения качества помощи детям в Плане основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года (утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р) предусматривается развитие и применение цифровых технологий в интересах развития, обучения, реабилитации детей.

В частности, предусматриваются такие мероприятия, как:

- «Разработка и реализация мероприятий по дальнейшему развитию и совершенствованию телемедицинских технологий в системе комплексной реабилитации детей, в том числе детей-инвалидов» (п. 7);
- «Внедрение цифровых сервисов мониторинга состояния здоровья детей (в личном кабинете «Мое здоровье» на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), включая сервисы информирования и обратной связи с родителями (законными представителями)» (п. 14);
- «Реализация механизма проактивного информирования семей с детьми о праве на получение мер социальной поддержки» (п. 35);
- «Создание современной и безопасной цифровой образовательной среды, позволяющей обеспечить доступность и качество образования для всех обучающихся» (п. 62);
- «Обеспечение образовательных организаций доступом к информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“» (п. 64);
- «Модернизация государственного банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей, в том числе с возможностью передачи данных в другие государственные информационные системы, с учетом современных IT-технологий» (п. 82);

- «Выявление и тиражирование эффективных социальных практик дистанционного оказания социальных услуг, реабилитационных и абилитационных услуг детям-инвалидам, в том числе проживающим в труднодоступных районах страны» (п. 97).

Результатом выполнения данных мероприятий является увеличение количества организаций, предоставляющих социальные реабилитационные и абилитационные услуги детям в дистанционной форме; обеспечение непрерывности и доступности реализации реабилитационных программ.

Практически повсеместно используется дистанционное сопровождение семей, оказавшихся в сложной ситуации. В основу модели дистанционного сопровождения семьи заложены следующие принципы:

- открытость — способность системы дистанционной помощи отвечать на запросы семьи, перестраивая, изменяя социальные, а также по возможности реабилитационные / абилитационные услуги в дистанционный формат;
- партнерство — установление взаимодействия специалистов учреждения с семьей, ее ближайшим окружением; привлечение семьи к принятию решений, касающихся всех аспектов ее деятельности;
- вариативность — разнообразие подходов к оказанию дистанционной помощи семье и ребенку, способность гибко выстраивать отношения планирования и реализации сопровождения семьи в дистанционном формате;
- клиентоцентрированность — планирование и реализация всех услуг и поддержки исходя из потребностей семей, воспитывающих детей, в том числе проживающих в отдаленных районах.

Цифровые формы коммуникации применяются не только в отношении получателей социальных услуг, но также при осуществлении информационного обмена, координации действий, супервизии специалистов различных ведомств.

Трудно переоценить значимость дистанционных коммуникаций для семей, воспитывающих детей-инвалидов. Обнаружение у ребенка дефекта развития и подтверждение инвалидности вызывает у родителей значительную потребность в помощи и поддержке

квалифицированных специалистов. Непрерывность реабилитации является краеугольным камнем ее эффективности. Вместе с тем получение этой помощи в учреждениях различных министерств и ведомств ограничено очередностью, курсами, реабилитационными периодами. При разовом курсе реабилитации мер, направленных на социальную адаптацию и интеграцию инвалидов во все сферы жизни общества для повышения качества жизни, явно недостаточно. Проблема стоит еще более остро в отношении инвалидов с тяжелыми и множественными нарушениями развития.

Кроме того, проблематично оказание комплексной помощи детям-инвалидам и их семьям в труднодоступных районах Российской Федерации в силу ограниченного доступа к услугам и дефицита квалифицированных специалистов.

С целью развития социальной помощи детям-инвалидам и детям с ограниченными возможностями здоровья активизируется работа онлайн-сервисов. На сайтах учреждений размещаются видеозанятия для детей, разрабатываются индивидуальные программы сопровождения с привлечением психологов, педагогов, организуются СМС-рассылки о службах помощи. Вся работа направлена на то, чтобы семьи чувствовали поддержку, понимали, что не останутся без помощи.

Подход к реабилитации детей, реализуемый в онлайн-формате, строится на тех же принципах, что и в офлайн: междисциплинарности, уважения к личности ребенка и понимания его развития, участия родителей в воспитательном и реабилитационном процессах.

Цифровые технологии повышают возможности ребенка-инвалида и могут быть использованы в качестве инструмента обучения и познания, средства коммуникации, средства моделирования действительности (данный инструмент широко используется сегодня в досуговой сфере, где предлагаются виртуальные экскурсии и путешествия для людей с ограниченными возможностями здоровья).

Анализ применения дистанционных форматов показывает, что традиционные технологии наполняются новым содержанием.

В традиционной, доцифровой, практике социального взаимодействия с семьями свою эффективность доказали сетевые формы психолого-педагогической поддержки родителей. Данное направление работы, известное как «сеть социальных контактов», в условиях цифровизации приобретает дополнительные ресурсы для развития. Расширение работы может быть основано на создании специального интернет-ресурса для проблемной семьи, в который включается все социальное окружение семьи и ребенка (родственники, сверстники, коллеги, соседи). Такой подход позволяет специалистам

активизировать общение с семьей, быть в курсе в ситуации в семье, а также в полной мере демонстрировать картину контактов семьи и ребенка.

Традиционные форматы социальной работы	Аналоги традиционных форматов с применением цифровых технологий
очное обращение гражданина за получением информации	размещение информации на сайте, получение разнообразных сведений не выходя из дома по одному и тому же вопросу из разных источников
информирование граждан о работе учреждений, социальных услугах и видах социальной поддержки посредством листовок, буклетов, стендов	проактивное информирование посредством СМС-рассылки, социальных сетей, в мобильных приложениях
офлайн-консультация в организации или при очной встрече	дистанционное общение со специалистом, онлайн-консультирование по актуальным вопросам
выездные социальные бригады в удаленные районы, бригады экстренной помощи, домашнее визитирование семей с детьми	дистанционное сопровождение, онлайн-консультирование, горячие линии
создание сообществ, клубов по обмену опытом, совместному проведению досуговых мероприятий	создание интернет-сообществ, групп в социальных сетях по интересам
печать бумажных информационно-методических изданий и их распространение, лекции специалистов	доступ к ресурсам электронных библиотек, в которых можно выбрать необходимые материалы
очные встречи специалистов	видеоконференции, видеосеминары
традиционные формы проведения досуговых мероприятий	неограниченные возможности освоения творческих навыков, участия в конкурсных мероприятиях, виртуальные экскурсии и путешествия

Неоценимую помощь цифровые технологии оказывают в продвижении ответственного родительства. В поддержке родителей, расширении родительских компетенций применяются следующие виды деятельности:

- разработка и ведение дистанционных курсов и мастер-классов;
- разработка и запуск консультационной линии психолога;
- ведение колонки семейного консультанта для родителей в рамках блога;

- создание библиотеки полезных материалов — статей, рекомендаций, электронных книг, материалов по развитию, воспитанию ребенка, решению тех или иных проблем;
- ведение форума для родителей с целью обмена опытом;
- проведение онлайн-встреч родителей со специалистами для обмена мнениями, совместной выработки решений в режиме реального времени;
- включение родителей в организацию и проведение детско-родительских онлайн-мероприятий;
- проведение сетевых конкурсов, позволяющих родителям передавать знания и транслировать ценности.

Но даже при самых широких возможностях использования цифровых технологий нельзя полностью исключить или свести до минимума личное общение с родителями.

УСПЕШНЫЕ ПРАКТИКИ ПРИМЕНЕНИЯ ЦИФРОВЫХ РЕШЕНИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ДЕТЬМИ, СЕМЬЯМИ С ДЕТЬМИ, НАХОДЯЩИМИСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, В РАМКАХ ПРОГРАММ ФОНДА

Оснащение социальных учреждений компьютерной техникой и другими техническими средствами никогда не было самостоятельной целью программ Фонда, хотя такая поддержка учреждениям социальной защиты населения оказывалась на протяжении всего периода его деятельности.

По мере того как интерактивные, дистанционные формы взаимодействия получали все большее применение в практике социальной работы, поддержка цифровых технологий завоевывала более прочные позиции в программах Фонда. Этому способствовал опыт реализации социальных программ в условиях эпидемиологической ситуации, сложившейся в Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19, курс Фонда на развитие стационарозамещающих технологий, разработка инновационных проектов, реализация которых невозможна без применения современных цифровых технических средств и цифровых решений.

Так, например, в рамках открытия семейных многофункциональных центров перспективным цифровым сервисом для семей с детьми становится телекоммуникационная служба.

Телекоммуникационная служба обеспечивает оказание консультативных услуг, самостоятельную проактивную деятельность членов семей: по оформлению различных видов мер социальной поддержки, поиску работы, оформлению необходимых

документов и решению других жизненных ситуаций. Семья учится в проактивном формате решать возникшие жизненные ситуации и трудности.

Служба телекоммуникационной связи позволяет дистанционно соединять родителей, воспитывающих несовершеннолетних детей, со специалистами помогающих служб (пенсионного фонда, службы занятости населения, общественных организаций и пр.), сокращает время помощи семье и приближает услуги непосредственно к месту ее проживания.

В рамках сопровождения семьи специалисты совместно с членами семьи разрабатывают маршрут самостоятельной проактивной деятельности по использованию различных мер социальной поддержки, поиску работы, оформлению необходимых документов с использованием специально подготовленного методического материала и рекомендаций, включая доступ к информационным ресурсам предоставляемых порталом Госуслуги.

Таким образом, с помощью телекоммуникационной службы семья соединяется с помогающими ресурсами территории при решении различных жизненно важных ситуаций.

Цифровые решения в социальной поддержке детей-инвалидов и семей с детьми-инвалидами

Особенно актуально применение дистанционных технологий в работе с семьями с детьми-инвалидами.

В 2022 году при поддержке Фонда выполнялось более 120 практик оказания дистанционной помощи детям-инвалидам и семьям, их воспитывающим, в 33 регионах Российской Федерации. Более 90% практик интегрированы в работу учреждений социальной защиты населения.

Во всех реализуемых практиках работы с детьми-инвалидами и их семьями, прежде всего таких как «Микрореабилитационный центр», оказывается ранняя помощь, ведется сопровождение семей с детьми-инвалидами, в дистанционном формате применяются индивидуальные онлайн-консультации.

В 50% практик проводятся индивидуальные занятия логопедической, психологической, педагогической направленности, формируются индивидуальные кейсы дистанционных реабилитационных занятий в домашних условиях, доступные на сайтах

учреждения или в личных кабинетах клиентов. В ряде учреждений индивидуальные практические занятия направлены на получение услуг, предполагающих курсы абилитации и реабилитации в дистанционном формате, включая медицинскую реабилитацию.

В 45% реализуемых практик находят применение групповые формы дистанционной работы. К таким формам можно отнести работу дистанционных коррекционных и развивающих групп, которая широко представлена в практиках Самарской области; организацию групповых лекций и просветительских занятий для детей-инвалидов, в том числе через социальные сети.

В рамках дистанционного сопровождения и поддержки семей с детьми-инвалидами особое внимание уделяется развитию родительских компетенций по вопросам реабилитации и абилитации детей, обучению навыкам ухода за детьми и общения с ними посредством обучающих программ; организации консультативной помощи семье; активизации системы взаимопомощи между семьями, воспитывающими детей-инвалидов, и оказанию информационно-методической помощи семье.

Несмотря на общие цели и направления работы с детьми-инвалидами, семьями с такими детьми, региональные практики отличаются подходами к управлению ресурсами, концентрацией внимания на разных аспектах улучшения качества предоставляемой помощи.

Приморский край

В качестве примера успешной практики применения цифровых технологий и использования цифровых ресурсов в Приморском крае можно выделить **программу «Инфо-time. Вектор помощи»** по оказанию социальной помощи в дистанционном формате семьям, нуждающимся в государственной помощи и поддержке. Базой реализации программы «Инфо-мир. Вектор помощи» является Региональный ресурсный центр активной поддержки родителей детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, созданный на базе Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Арсеньевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ласточка“».

Целевая аудитория программы — семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации, родители, воспитывающие детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, близкие родственники, находящиеся в непосредственном общении с такими детьми, дети от 0 до 3 лет, имеющие ограничения жизнедеятельности, и их семьи.

Главная цель программных мероприятий — повышение качества и доступности

предоставления социальной помощи семьям, в том числе проживающим в отдаленных и труднодоступных территориях края, решение проблем социальной исключенности детей и семей указанных категорий, низкого уровня реабилитационной и абилитационной компетентности родителей.

В рамках поставленных задач создано доступное информационное пространство для оказания помощи таким семьям, которое включает в себя: консультирование посредством видеосвязи и по телефону; осуществление посредством мессенджеров рассылки о видах помощи и актуальных мерах социальной поддержки; дистанционное сопровождение по принципу «телемедицины» с привлечением специалистов Приморского института вертеброневрологии и мануальной медицины и другие формы взаимодействия специалистов и клиентов.

Программа реализуется с апреля 2019 года. В ходе ее реализации созданы:

- сайты двух ресурсных центров (по развитию эффективных технологий и методик в сфере защиты детства; по активной поддержке родителей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, и развитию эффективных технологий и методик в сфере защиты детей-инвалидов);
- электронная библиотека, в которой размещено 198 книг;
- электронные кейсы развивающих и дидактических материалов по темам «Раннее развитие», «Развитие мелкой моторики», «Первые уроки», «Музыкальное развитие»;
- RuTube-канал «Моя семья. Приморский край», на котором размещено около 90 видеозанятий.

Также размещено 26 обучающих видеозанятий на сайте Ресурсного центра по активной поддержке родителей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, по развитию эффективных технологий и методик в сфере защиты детей-инвалидов; оказано более 340 юридических консультаций; проведено 15 семинаров-практикумов по обучению и развитию детей в домашних условиях и более 600 онлайн-консультаций; 75 дистанционных консультаций через вкладку «Вопросы и ответы»; направлено более 2000 рассылок посредством мессенджеров; размещены 143 информационно-познавательные статьи.

Информационно-консультационное пространство значительно повысило возможности проведения комплексной непрерывной реабилитации детей с ограниченными

возможностями, дистанционного повышения компетенций родителей, воспитывающих детей-инвалидов.

Алтайский край

На территории Алтайского края в рамках проекта «Шаг навстречу», направленного на формирование региональной системы взаимодействия между органами исполнительной власти, организациями и семьями, воспитывающими детей с ментальными нарушениями, в том числе с синдромом Дауна, в 2020 году созданы **современные информационные ресурсы для родителей**: диспетчерская служба, информационный портал и мобильное приложение «#шагнавстречу» с функцией «навигатор услуг», онлайн-сервис по оказанию добровольцами помощи семьям, официальные аккаунты информационного портала «#шагнавстречу» в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте». В настоящее время целевая группа расширена и включает практически все категории семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья.

Основная решаемая проблема заключается в информировании родителей детей-инвалидов о ресурсах добровольцев, которые на конкретной территории муниципального образования готовы оказать помощь семье в поиске возможностей взаимодействия родителей и добровольцев, в том числе в онлайн-формате.

Оператором онлайн-сервиса является региональный ресурсный центр — КГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями „Родник“», специалисты которого просматривают заявки, отвечают на возникающие вопросы, координируют выполнение заявок. Онлайн-сервис доступен для авторизированных пользователей, владеющих мобильными устройствами на базе операционных систем iOS и Android.

Родители, которым нужна помощь в сопровождении или в присмотре за ребенком, через онлайн-сервис «#шагнавстречу» могут обратиться к добровольцам. При заполнении родителями на сервисе формы о том, что семья нуждается в том или ином виде помощи, помощникам-добровольцам приходят push-уведомления, на которые они могут «откликнуться». Данная функция работает и в обратном порядке: доброволец может заполнить форму с информацией о готовности помочь, указав, где, когда и как он может это сделать, а семья может «откликнуться». При этом на сервисе можно провести фильтрацию сообщений по дате, времени, месту и виду необходимой помощи.

На портале «#шагнавстречу» особое внимание уделено функции «навигатор услуг», что позволяет родителям получать информацию о перечне организаций здравоохранения, образования, социальной защиты, социально ориентированных НКО,

оказывающих услуги в конкретном городе или районе Алтайского края. В реестр включены более 1600 организаций из 68 муниципалитетов.

Модератор портала собирает информацию, актуализирует сведения и размещает реестр организаций в соответствующих разделах сайта. На главной странице портала представлены новости, телефоны горячих линий, контакты родительских сообществ, блоки правовой поддержки родителей, информация медико-социальной экспертизы и обратной связи со специалистами. Вниманию родителей предлагаются успешные истории воспитания в семье «особенных» детей — лента успеха. На портале размещено более 180 материалов информационно-методической направленности и правовой помощи семьям, которые разработаны специалистами образования, здравоохранения, социальной защиты, юристами. У информационного портала есть сайт в Интернете и мобильное приложение, которое родители могут скачать на смартфон, чтобы просматривать материалы в удобное время.

Информационные баннеры для перехода на портал «#шагнавстречу» размещены на сайтах комплексных центров, реабилитационных центров, некоммерческих организаций, органов исполнительной власти городов и районов Алтайского края.

На информационном портале зафиксировано зарегистрировано более 190,0 тысяч посещений, зарегистрировано более 1700 пользователей, около 800 из которых родители, а 200 — волонтеры.

В социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», на официальных аккаунтах портала «#шагнавстречу» размещается новостная информация о проводимых социально значимых мероприятиях для родителей, о деятельности диспетчерской службы, ссылка на информационный портал. Также родители могут общаться, задавать вопросы специалистам.

С родителями созданы мобильные группы в WhatsApp, где активно обсуждаются вопросы воспитания и образования детей, юридической помощи, предложения по наполнению сайта «Шаг навстречу» (www.step.alregn.ru).

Создание групп взаимопомощи среди родителей целевой группы, объединение усилий неравнодушных людей (представителей общественных объединений женщин и отцов, добровольцев и волонтеров) позволяет существенно повысить потенциал семей, воспитывающих детей с нарушениями развития, расширить возможности их участия в общественной жизни.

Основным результатом работы сервисов является оказание своевременной

помощи родителям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями, создание им условий для участия в общественной жизни, решении актуальных вопросов семьи, повышение доступности услуг при участии добровольцев, что в целом способствует улучшению качества жизни семей с детьми.

г. Санкт-Петербург

В Санкт-Петербурге реализуется **дистанционная программа ранней помощи** для детей с нарушениями в развитии, находящихся в условиях социальной изоляции и ограничения физических контактов по назначению лечащего врача.

В программах ранней помощи принципиально важным является непрерывное оказание помощи детям целевой группы и поиск способов реализации услуг социальной реабилитации. Специалистами отделения раннего вмешательства для детей в возрасте до 3 лет СПб ГБУСОН «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Калининского района» разработана практика проведения коррекционно-развивающих занятий с детьми и их родителями при соблюдении принципа непосредственного взаимодействия педагога с ребенком.

Практика предполагает три варианта дистанционной ранней помощи, удобных для семьи:

- участие в еженедельных индивидуальных коррекционно-развивающих занятиях специалистов с ребенком при участии матери или семьи в целом посредством видеосвязи;
- еженедельное получение индивидуального комплекса заданий на развитие когнитивной, социально-эмоциональной, речевой и двигательной сфер ребенка и консультирование родителей по телефону по вопросам особенностей их выполнения, обсуждение со специалистами промежуточных итогов, коррекция программы с учетом окружающей домашней среды ребенка;
- ежедневный просмотр обучающих видеоматериалов с участием специалистов службы ранней помощи в профилях социальных сетей. Дополнительно родителям предоставляется возможность получения психологической помощи и поддержки психологов службы, в том числе экстренной.

Преимущества предлагаемой дистанционной формы заключаются в доступности услуг ранней помощи, возможности наблюдать за поведением ребенка в естественных жизненных ситуациях, предоставлении более полной консультации по организации

на дому развивающей игровой среды, включении членов семьи в процесс занятий, гибкости расписания и сокращении сопутствующих временных затрат для семьи.

За период с апреля 2020 г. по август 2021 г. в дистанционной программе ранней помощи приняли участие 76 семей с детьми в возрасте от 1,5 до 3 лет. С ними проведено более 1200 онлайн-занятий и консультаций, 40 онлайн-консилиумов и диагностических занятий, специалистами опубликовано более 110 видеозаданий.

Для этих семей удалось достичь следующих результатов: у 50 % детей навыки тонкой моторики стали соответствовать возрастной норме; у 20 % детей не было выявлено задержки речевого развития (до начала дистанционной программы ни у одного ребенка речевое развитие не соответствовало возрастной норме); более 90 % матерей отметили выраженную позитивную динамику в развитии детей, высказали полную удовлетворенность практикой; 63 % матерей отметили, что хотели бы повторить дистанционный формат программы ранней помощи, характеризуя его как наиболее интересный, полезный и удобный для оказания помощи их детям, высоко оценили форму представления обучающих материалов — видеоролики с участием педагогов и онлайн-занятия по видеосвязи.

Разработанные видеозадания для самостоятельных занятий родителей с ребенком раннего возраста публикуются в открытом доступе на платформе видеохостинга YouTube. Обучающими материалами на практике может воспользоваться любая семья.

Астраханская область

Специалистами ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие» разработана и реализуется **практика комплексного сопровождения семей в системе ранней помощи в дистанционном формате «Растем и развиваемся вместе»**.

Практика адресована семьям, воспитывающим детей в возрасте от 0 до 3-х лет с ограниченными возможностями здоровья, детьми-инвалидами, проживающим в отдаленных районах области, маломобильным семьям.

Численность детей, нуждающихся в реабилитационных и абилитационных услугах в Астраханской области, ежегодно увеличивается на 2–5 %. Несмотря на изобилие информации, предлагаемой родителям, уровень их компетентности остается на крайне низком уровне. Дистанционный формат сопровождения позволяет таким семьям получить адресную комплексную помощь специалистов в удобное время на протяжении реабилитационного периода ребенка, а также поддержку специалистов в пост-абилитационный / межабилитационный период.

Практика реализуется в четырех формах в зависимости от индивидуального запроса и потребностей ребенка:

- индивидуальные консультации семьи, в том числе и в дистанционном формате;
- детско-родительские занятия в диаде «мать и дитя», «отец и дитя»;
- индивидуальные консультации для помощников семьи (бабушки, няни и т. д.);
- групповые обучающие мастерские, практикумы, группы встреч для родителей с целью повышения их психолого-педагогической компетентности, сопровождения и комплексной поддержки.

В реализации практики участвуют специалисты: педагог-психолог (специалисты нейро-сенсо-моторной коррекции, АВА-терапии, Floortime, игровой терапии); учитель-дефектолог, учитель-логопед; врач-невролог; инструктор-методист по адаптивной физической культуре.

Практика реализуется в три этапа. На первом этапе — организационно-диагностическом — мультидисциплинарная бригада специалистов проводит первичную информационно-разъясняющую Skype-консультацию. По итогам медико-психолого-педагогического консилиума проводится предварительная оценка состояния ребенка и назначается углубленная комплексная психолого-педагогическая диагностика, по результатам которой определяются методы абилитации. Куратор случая дистанционно связывается с семьей для детального обсуждения результатов первичной диагностики, программы социально-психологической абилитации.

На втором этапе осуществляется дистанционная абилитация и психолого-педагогическое сопровождение. В соответствии с расписанием занятий в индивидуальном кабинете родителей регулярно организуются индивидуальные консультации со специалистами в рамках индивидуальной программы абилитации, размещаются все необходимые методические материалы для занятий с ребенком.

На третьем этапе после завершения абилитации специалисты проводят итоговую комплексную диагностику и составляют программу занятий для самостоятельного проведения в домашних условиях, рекомендуют дату и задачи для следующего абилитационного периода.

Оказание услуг ранней помощи в дистанционном формате позволяет удовлетворять потребность родителей детей с ограниченными возможностями здоровья

в непрерывном психологическом сопровождении, оперативно реагировать на изменения в физическом и психическом состоянии детей, снять временные и пространственные ограничения, преодолеть удаленность от реабилитационных центров и специалистов, расширить коммуникативную сферу и специалистов, и родителей.

В результате применения практики, по мнению родителей, изменяется их отношение к состоянию ребенка, вырабатываются навыки продуктивного взаимодействия с ребенком, в том числе в общественных местах, повышается возможность интеграции детей в социум.

Ставропольский край

На базе Минераловодского комплексного центра социального обслуживания населения функционирует **служба дистанционного консультирования «От учреждений к семейной поддержке»** по внедрению технологии удаленного сопровождения семей с детьми с особенностями развития и здоровья.

Дистанционный формат занятий особенно удобен и актуален для семей, проживающих в отдаленных населенных пунктах. Электронный гаджет, будь то компьютер, ноутбук, планшет или смартфон, есть в каждой семье. Разнообразие платформ (Skype, Zoom, WhatsApp, «СберДжаз» и других) позволяют специалистам регулярно оставаться на связи с семьей с особым ребенком.

Специалист учреждения по заранее согласованному с родителями или законными представителями графику выходит на связь и проводит консультации, онлайн-занятия, оперативно отвечает на вопросы родителей. Во время дистанционных занятий родители являются полноценными участниками реабилитационного процесса. Они не только наблюдают за тем, как специалист занимается с ребенком, какие использует приемы и материалы, но и сами активно включаются в работу.

Кроме занятий с педагогом-психологом, логопедом, инструктором по лечебной физкультуре в рамках программы «От учреждений к семейной поддержке» разработан большой образовательный блок. Библиотека для родителей включает более 100 текстовых файлов и видеоматериалов, тщательно отобранных специалистами. За последние два года мероприятиями данной программы охвачено 138 семей целевой группы.

Педагоги отделения реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья Нефтекумского комплексного центра социального обслуживания населения используют в работе программно-дидактические комплексы «Логомер 2», «Эффектон», программно-аппаратный комплекс «Сигвет», которые позволяют оптимизировать и автоматизировать рабочие процессы педагогов, организовать занятия с детьми

с большей продуктивностью.

Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья (г. Ставрополь) для дистанционной работы использует платформу своего **официального сайта**. На главной странице сайта размещена **вкладка «Дистанционная работа»**, в которой представлены медицинские и педагогические аспекты деятельности специалистов. Педагоги-логопеды, психологи, дефектологи, медицинские работники, социальные педагоги, инструкторы по лечебной и адаптивной физической культуре во вкладке «Дистанционная работа» представили видео коррекционно-развивающих занятий, игровых заданий, общеразвивающих и коррекционных комплексов физических упражнений, видеоконсультации по профилактике некоторых заболеваний и массажу, который можно проводить в домашних условиях.

Используя QR-код, можно совершить виртуальную экскурсию по Центру.

Красноярский край

В городе Норильске в Краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей-инвалидов, детей и подростков с ограниченными возможностями „Виктория“» на постоянной основе реализуется **проект удаленного обслуживания семей**, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья. Реабилитационный центр «Виктория» — единственное на территории учреждение с медицинской, педагогической реабилитационной базой. Вопрос о предоставлении помощи семьям, не имеющим возможности посещать специалистов Центра, а также семьям, находящимся в удаленных районах, является актуальным.

В рамках реализации проекта для организации наиболее качественной работы с семьями была разработана анкета, позволяющая узнать о техническом обеспечении семей, наличии Интернета, режиме дня ребенка, его особенностях. С учетом полученных данных работа была организована по двум направлениям: с семьями, воспитывающими детей с ментальными нарушениями (таких оказалось большинство), и с семьями, воспитывающими детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Для максимального охвата семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, в Центральном районе муниципального образования город Норильск, в городе Дудинка, поселках Таймыра на официальном сайте КГБУ СО «Реабилитационный центр „Виктория“» размещены материалы коррекционных занятий, онлайн-занятий и консультаций.

Онлайн-занятия проводятся в формате презентаций и записей. Такой подход демонстрирует наилучший результат в работе с детьми с ментальными нарушениями. Он позволяет каждой семье скачать размещенные на сайте материалы и организовать занятия в удобное время, останавливать презентацию там, где необходимо, более детально разобрать или повторить материал, дать ребенку возможность подумать и выполнить задание.

Более 300 семей уже получили социальные услуги в рамках проекта. Специалисты разрабатывают и готовят новые направления дистанционных услуг, таких как подготовка к самостоятельной жизни и профессиональное самоопределение молодых инвалидов, ранняя помощь и безопасное детство.

Костромская область

С 2020 года ГКУ «Областной реабилитационный Центр „Лесная сказка“» организован **электронный ресурс «Сопровождаемая реабилитация на дому»** по обеспечению дистанционного сопровождения и консультирования семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, проживающих в муниципальных образованиях Костромской области.

Дистанционное сопровождение и консультирование семей, воспитывающих детей-инвалидов, организуется на специальной интернет-платформе, предусматривающей работу нескольких разделов:

- «Виртуальная школа» — размещение структурированной информации по вопросам реабилитации детей-инвалидов, информационно-методических материалов;
- «Тренировочные практики» — проведение онлайн обучающих семинаров для родителей и специалистов;
- «Онлайн-консультирование» — обеспечение возможности оказания дистанционной диагностической, консультативной, информационной помощи и поддержки семьям, обучение родителей.

Дистанционное сопровождение семей обеспечивается командой специалистов Центра в составе: врача-педиатра, психолога, логопеда, дефектолога, социальных педагогов, инструктора по лечебной физкультуре, музыкального работника.

Семьи, желающие получать услуги в дистанционном формате, отправляют запрос в адрес Центра одним из удобных способов: звонок по номеру телефона, личное

сообщение в социальной сети «Одноклассники» или «ВКонтакте», письмо на электронную почту. Куратор по дистанционному сопровождению семей с детьми-инвалидами и детьми с ограниченными возможностями здоровья составляет удобный график занятий (консультирования) для каждой семьи.

Основные направления реализации технологии «Сопровождаемая реабилитация на дому» включают:

- дистанционное консультирование, предполагающее очное (с использованием телефона, Skype, Zoom, мессенджеров — WhatsApp, Viber) или заочное (с использованием электронной почты, социальной сети) консультирование родителей детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья. Заочное консультирование осуществляется в течение 3-х рабочих дней после получения запроса от семьи;
- дистанционная реабилитация, предоставляющая оказание комплексных социально-реабилитационных услуг ребенку-инвалиду и ребенку с ограниченными возможностями здоровья с использованием сети Интернет, как при непосредственном взаимодействии ребенка со специалистом (онлайн-занятия), так и с помощью выполнения ребенком комплекса заданий, разработанных специалистом (видеозадания, файловые задания и т. д.).

В результате деятельности по дистанционному сопровождению и консультированию семей целевой категории охват детей целевой категории социально-реабилитационными услугами в дистанционном формате составил 94 %. Разработано 8 тематических блоков видеоуроков для родителей и 6 блоков видеоконсультаций для специалистов; 45 видов методических пособий, 110 информационно-разъяснительных материалов. Удовлетворенность семей с детьми целевой категории социально-реабилитационными услугами в дистанционном формате составляет 100 %.

Челябинская область

В МБУ СО «Социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями „Здоровье“» города Челябинска создан **цифровой ресурс «Виртуальный реабилитационный центр»**. Создание Виртуального реабилитационного центра стало одним из результатов реализации проекта «Шаг вперед» по внедрению стационарозамещающей технологии «Домашний микрореабилитационный центр» для повышения доступности реабилитационных услуг детям с тяжелыми множественными нарушениями развития.

Использование электронного ресурса помогает вовлечь родителей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья, в непрерывный реабилитационный процесс через расширение их воспитательных и реабилитационных компетенций. Виртуальный реабилитационный центр имеет пять виртуальных кабинетов: «Видеолекции», «Видеозанятия», «Мастер-классы», «Интерактивные игры», «Полезные ссылки».

Работа Виртуального реабилитационного центра позволила увеличить количество семей, получивших доступ к информационно-методическим видеоматериалам, содействует повышению компетенции родителей в вопросах развития и обучения ребенка с ограниченными возможностями здоровья, помогает им найти проверенные методики помощи детям. Для специалистов в области работы с семьями Центр стал цифровой площадкой для обмена опытом.

Цифровые решения в продвижении социальной поддержки разных целевых групп

Вышеприведенные примеры применения цифровых решений в социальной поддержке детей-инвалидов не исчерпывают полный перечень цифровых решений в проектах Фонда.

Региональные партнеры Фонда демонстрируют большую вариативность применения цифровых решений в выполнении задач, возникающих в социальной работе с семьями с детьми, в том числе по сопровождению малоимущих, социально неблагополучных семей с детьми, семей с детьми-правонарушителями, сопровождению выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, реабилитации несовершеннолетних, переживших кризисные ситуации или подвергшихся жестокому обращению, и других категорий детей и семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Калужская область

В Калужской области в практику работы специалистов служб социального сопровождения ГКУ КО «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи „Содействие“» внедрена **дистанционная услуга: «Профилактика семейного неблагополучия через организацию системы дистанционной социально-психологической помощи»**, предназначенная замещающим семьям, принявшим на воспитание детей-сирот и детей, имеющих ограничения в состоянии здоровья и оставшихся без попечения родителей, вне зависимости от формы устройства (усыновление, безвозмездная и возмездная опека, приемная семья).

В ГКУ КО «Содействие» на социальном сопровождении находятся 900 заме-

щающих семей, в которых воспитываются 1780 детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей из всех 26 муниципальных районов и городских округов региона. Территориальная протяженность Калужской области обуславливает достаточно большие временные и материально-технические затраты на перемещение специалистов Центра в целях решения проблем замещающих семей. Перед службой сопровождения остро встала проблема в необходимости оказания своевременной помощи замещающим семьям, проживающим в отдаленных сельских территориях, в целях разрешения семейных конфликтов, гармонизации детско-родительских отношений, профилактики вторичных отказов, а также в реализации межведомственной и межсекторальной координации действий специалистов, непосредственно работающих с детьми и семьями.

Для того чтобы решить проблему, был разработан порядок оказания дистанционной социально-психологической помощи целевым группам в зависимости от модели помощи (социально-педагогическая, социально-психологическая (психотерапевтическая), диагностическая, учебная). Разработано программно-методическое обеспечение видов дистанционной социально-психологической помощи: кризисная помощь детям и семье, социально-психологическое консультирование; школа кандидатов в замещающие родители; школа приемного родителя; клуб поддержки приемных родителей; региональный межведомственный консилиум специалистов; видео-конференция, семинар, проблемная фокус-группа; методический совет для специалистов и др., а также технология оценки качества дистанционной социально-психологической помощи.

Для обеспечения дистанционной связи с целевыми группами приобретено телекоммуникационное оборудование, осуществлена интеграция группового видеотерминала в систему телекоммуникационной сети администрации и правительства Калужской области, специалисты прошли повышение квалификации.

Инновационный характер практики позволяет формировать команду компетентных специалистов служб социального сопровождения, осуществлять конструктивное межведомственное и межсекторальное взаимодействие по решению проблем замещающих семей.

Дистанционная услуга применяется в центрах помощи семье и детям, социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних, организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, ППМС-центрах, учреждениях здравоохранения, образования, муниципальных органах опеки и попечительства, учреждениях социальной защиты населения, муниципальных комиссиях по делам несовершеннолетних и защите их прав, органах внутренних дел, общественных организациях, социально ориентированных НКО на основе заключенных безвозмездных соглашений о сотрудничестве.

Замещающие семьи, получающие социальные услуги и помощь дистанционно, положительно оценивают такой формат работы.

Новосибирская область

В Новосибирской области у родителей есть постоянно действующий ресурс, к которому они могут обратиться в любое время и вне зависимости от удаленности от районного центра, — **дистанционный видеокурс «Растем вместе»**, направленный на профилактику нарушений детско-родительских отношений, развитие психолого-педагогической компетентности приемных родителей, оказание методической помощи семьям в вопросах подготовки детей к взрослой жизни.

Курс обучения состоит из пяти модулей и включает такие темы, как «Кризис подросткового возраста», «Особенности детей-сирот в подростковом возрасте», «Особенности поведения подростков», «Зависимости подростков», «Компьютеры и гаджеты», «Родитель, взрослый, ребенок. Три состояния личности», «Особенности общения с подростком. Восприятие и понимание», «Способы поведения в конфликте», «Подготовка к самостоятельной жизни», «Профориентация. Поиск своего пути», «Умение делать выбор и принимать решения».

Лекции курса наполнены важной и полезной информацией о развитии и воспитании подростков, помогают родителям понять, как можно лучше узнать своего ребенка и как ему помочь, как правильно выстраивать доверительные отношения.

Курс включает онлайн-дискуссии по вопросам, волнующим родителей. Вместе со специалистами они ищут ответы, как поступить в той или иной ситуации.

За период 2020–2021 гг. в обучении приняли участие более 600 человек в 30 районах в Новосибирской области и 8 районах города Новосибирска.

Курс доступен всем желающим в любом регионе России по ссылке <https://stepik.org/course/72739/promo>.

Алтайский край

Министерством социальной защиты Алтайского края для 16 комплексных центров, которые испытывают дефицит кадров, инициирована **практика «Онлайн психологический кабинет»**. Психологи двух кризисных центров — Краевого кризисного центра для женщин и Краевого кризисного центра для мужчин — по предварительной записи проводят онлайн-консультации. Мотивирование, запись клиентов, а также

организация пространства для консультации осуществляется специалистами (кураторами семьи) комплексных центров на местах.

Такая организация работы обеспечивает возможность получения квалифицированной психологической помощи от ведущих психологов-практиков семьям, проживающим в любом районе края. За психологической помощью обращаются семьи, находящиеся в социально опасном положении, воспитывающие детей с ограниченными возможностями здоровья, пережившие кризисные ситуации, находящиеся в ситуации репродуктивного выбора. С апреля 2022 года в онлайн-кабинете помощь психологов получили 177 человек, было оказано более 200 услуг.

Также на базе Краевого кризисного центра для женщин организованы **онлайн-занятия «Мама в ресурсе»**. Основная цель занятий — помочь мамам в воспитании детей, предоставить им возможность пообщаться с профессиональным психологом, поделиться трудностями и получить ответы на интересующие их вопросы. С начала запуска курса было проведено три онлайн-сессии, в которых участвовали 32 мамы. Записаться на занятия могут женщины из любого уголка Алтайского края.

Вологодская область

В Вологодской области 30 % семей с детьми проживают в небольших населенных пунктах. Многие семьи, особенно неполные и многодетные, материально нуждаются, есть семьи, ведущие асоциальный образ жизни. У родителей зачастую наблюдается низкий уровень родительской компетентности. В таких семьях создаются неблагоприятные для детей ситуации, когда родители, не умея или не желая решать проблему, стремятся поместить трудного ребенка на воспитание в государственное учреждение. В таких случаях семьям требуется помощь специалистов.

На базе БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» организован **Центр дистанционного консультирования и просвещения «Факультет родительских наук»**, который оказывает помощь родителям в преодолении трудностей в воспитании детей. Родители могут дистанционно получить консультации узкопрофильных специалистов (психолог, врач-психиатр, врач-нарколог), участвовать в видеоконференциях, повысить свою педагогическую грамотность.

В 2021 году проведено 22 вебинара и онлайн-конференции, 584 родителя приняли участие в дистанционной лектории.

Ставропольский край

В практике социальных учреждений Ставропольского края также есть примеры применения цифровых решений в работе с семьями, находящимися в социально опасном положении.

На базе Ипатовского социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Причал» функционирует **социальная диспетчерская служба «Всегда рядом»**, работающая по принципу «единого окна».

Основная задача семейной диспетчерской — оказание эффективной консультативной помощи и обеспечение социального сопровождения семей с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, на территории Ипатовского городского округа.

Ипатовский городской округ имеет большую протяженность, многие населенные пункты удалены от города. Интерактивный формат позволяет обеспечить оперативность консультаций и максимальное количество участников. Специалисты диспетчерской службы не только принимают заявки граждан, но и осуществляют тематические WhatsApp-рассылки. Для родителей и несовершеннолетних специалист-диспетчер становится советником, семейным психологом, наставником, который всегда готов прийти на помощь, выслушать, составить маршрут по выходу из сложной ситуации.

Тюменская область

На базе Автономного учреждения социального обслуживания населения Тюменской области и дополнительного профессионального образования «Региональный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Семья“» реализуется **проект «В помощь маме!»** (проект комплексного социально-психологического сопровождения несовершеннолетних беременных и родивших женщин).

Реализуемая в г. Тюмени технология по оперативному выявлению и изучению социальных рисков и угроз безопасности детей и семей с детьми «Светофор» позволяет организовать социально-психологическое сопровождение несовершеннолетних беременных и родивших с учетом возрастных и индивидуальных особенностей личности юной матери, а также социальных рисков и ресурсных возможностей ее социального окружения. Анализ проблем определяет выбор инструментария, перечень основных мероприятий, реализуемых в рамках проекта.

Для решения задач проекта применяются различные форматы работы, в том числе дистанционные, цифровой инструментарий.

В рамках проекта «В помощь маме!» для несовершеннолетних беременных организованы открытые диалоговые площадки с привлечением экспертов; предоставлена социально-правовая, психологическая помощь; созданы 3 видеоурока: по подготовке к родам, особенностям развития новорожденного и основам общения с ребенком; организована специальная группа в мессенджере «Молодая мама» (сопровождение беременных и родивших, обмен информацией, полезными ссылками). Также для получения помощи можно прийти в центр «Семья» или написать в социальные сети.

Особенность проекта — активное участие СМИ. С целью продвижения проекта разработана программа его информационного сопровождения, к участию в которой привлечены блогеры. Материалы размещаются не только на официальных сайтах заявителя и организаций — исполнителей мероприятий проекта, но и в средствах массовой информации. В проекте участвует открытый форум «Мама time», поддерживающий тюменских мам и организующий социальные акции для помощи детям и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Благодаря реализации проекта «В помощь маме» у молодых мам появилась дополнительная опора и возможность находить ответы на вопросы в столь непростой, но важный период их жизни.

Республика Башкортостан

В городе Уфе создана **электронная информационная площадка (сайт) «Путеводитель выпускника»**, содержащая сведения, необходимые для самостоятельной жизни бывшего воспитанника организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, воспитанников замещающих семей. Сайт информирует о правах выпускников, подскажет, куда обратиться в сложной ситуации, как оплатить услуги ЖКХ, устроиться на работу, поступить в высшее учебное заведение, даст ответы на многие другие вопросы.

Успешные практики применения цифровых решений в организации общественно полезной занятости подростков, досуга семей

Традиционные методы, используемые в социальной работе с подростками, устаревают и становятся малоэффективными в удовлетворении их современных и динамичных потребностей.

Цифровые технологии предоставляют широкие возможности для обновления

форм работы с подростками. Разработка новых методов социальной работы направлена на проведение социальных преобразований в молодежной среде, способствуют расширению прав и возможностей молодежи в решении своих собственных проблем.

В работе с несовершеннолетними используются:

- интерактивное и цифровое оборудование для получения специальных навыков (например, тренажеры-манипуляторы — автотренажеры, робототехника с программным обеспечением; программируемые конструкторы, многофункциональный интерактивный стенд-тренажер «Атлас профессий» с сенсорным ЖК-дисплеем; программируемые тренажеры для ознакомления с различными профессиями и т. п.);
- классы виртуальной реальности для профориентации;
- компьютерные классы для обучения навыкам компьютерной и цифровой грамотности;
- динамические карты ресурсов и возможностей (поиск возможностей для организации социального досуга несовершеннолетних);
- социальные сервисы, платформы для организации диалога социально активных подростков в рамках вовлечения их в полезную досуговую деятельность.

В Новосибирской области ярким примером успешной практики использования цифровых ресурсов в организации общественно полезной занятости несовершеннолетних является **создание профи-парков для подростков из малообеспеченных семей**. Практика внедрена в 4 муниципальных комплексных центрах социального обслуживания населения (Искитимский район, Барабинский район, г. Бердск, г. Искитим), 3 учреждениях, подведомственных министерству труда и социального развития Новосибирской области (ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям „Семья“», ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г. Татарск, ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Снегири“»).

Специфика практики заключается в использовании цифрового инструментария для проведения профориентационной работы с несовершеннолетними.

Для проведения индивидуальных и групповых занятий профориентационной направленности применяются диагностические методики и оборудование, в том числе

компьютерные; класс виртуальной реальности EDUBLOCK (VR-3). Оборудование позволяет создать просветительское и профессионально-ориентированное пространство и организовать в нем локации различной тематической направленности, проводить индивидуальные и групповые занятия, в том числе в формате виртуальных экскурсий и квестов, мотивирующих саморазвитие, осознание своих склонностей к будущей профессии.

В Новосибирской области Автономной некоммерческой организацией «Центр развития социальных технологий» совместно с муниципальным казенным учреждением города Новосибирска «Агентство развития социальной политики города Новосибирска» реализуется **проект по повышению жизненного потенциала семей, воспитывающих детей-инвалидов, «Фрактал Доброй Воли: создание городского добровольческого движения человекоцентричных команд PhiTon».**

«Фрактал Доброй Воли» — это интерактивная мотивирующая среда, питающая и поддерживающая деятельность целевых групп проекта по обретению ими новых возможностей в их профессиональной и социальной карьере, личностной самореализации. Проект направлен на формирование у людей, попавших в трудную жизненную ситуацию, важных для жизни навыков, таких как эмпатия, кооперация, предпринимательство, социальная грамотность, способность взаимодействовать и сотрудничать с другими людьми.

Важной целью проекта является создание условий для формирования устойчивой саморазвивающейся многомерной добровольческой экосистемы г. Новосибирска, которая порождает эмерджентное добровольческое движение человекоцентричных команд PhiTon, как социального окружения, возникающего вокруг каждого отдельного несовершеннолетнего, попавшего в трудную жизненную ситуацию или имеющего ограничения возможностей здоровья.

Еще один яркий пример применения цифровых технологий — **создание открытых инфраструктурных сервисов для обеспечения самозанятости и проявления социальной активности семей с детьми.**

На базе комплексного центра Сузунского района с применением цифрового инструментария созданы локации для занятий творчеством и полезным досугом:

- «Сувениры своими руками». Работа по данной технологии направлена на самореализацию и профподготовку подростков, вовлечение родителей в освоение навыков работы на лазерно-гравировальном станке и термопрессе. На занятиях участники изготавливают магниты, брелоки, визитки, бижутерию и другие изделия для последующей реализации;

- «Зеленый свет». В технологии используется интерактивный автотренажер для обучения водителей категории «В», при помощи которого несовершеннолетние и их родители осваивают навыки вождения автомобильного транспорта, получают знания по эксплуатации автомобильной техники, безопасного поведения в дорожно-транспортной среде;
- «Компьютерный класс». Посещая занятия, дети получают навыки использования интернет-ресурсов, создания презентаций и видеороликов, подготовки докладов, осваивают «Яндекс-класс», «Гугл-класс», учатся пользоваться информационными ресурсами при подготовке к ОГЭ и ЕГЭ. С родителями проводятся занятия по формированию навыков компьютерной грамотности, использования электронных ресурсов для получения услуг и необходимой информации.

Участвуя в проекте, семьи не только с пользой проводят свободное время, но и активизируют собственные ресурсы, решают вопросы по организации самозанятости членов семей, улучшают качество своей жизни.

На базе специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, функционирует цифровой сервис — **кабинеты робототехники**. Одной из приоритетных задач таких кабинетов является обеспечение социально активного реабилитационного досуга несовершеннолетних, в том числе в муниципальных районах, где социальная инфраструктура недостаточно развита. Деятельность кабинетов робототехники организована в условиях неформального содружества детей и взрослых.

Работа сервиса обеспечивает:

- создание условий для свободного доступа детей и подростков к проведению организованного досуга и общения на базе организаций социального обслуживания;
- организацию коррекционно-развивающих занятий с использованием цифрового конструкторского оборудования;
- формирование навыков социализации, норм социального общения, развитие познавательных и творческих способностей у несовершеннолетних;
- привлечение родителей в рамках организации семейного досуга, проведение совместных детско-родительских занятий, мастер-классов, соревнований.

Одним из преимуществ действующего сервиса является его модульность, которая позволяет эффективно встраивать сервис в систему комплексной реабилитации несовершеннолетних, а также применять его в рамках выездных мероприятий в других организациях. Специалисты имеют возможность использовать вариативные формы деятельности в соответствии с интересами и потребностями участников (индивидуальные и групповые занятия, соревнования, мастер-классы).

В Челябинской области в различных публичных мероприятиях детского омбудсмена принимает участие **«Высокотехнологичный робот-помощник RG-01»** **робот** «Женя» — электронный помощник, обладающий способностью взаимодействовать с людьми. Робот умеет приветствовать людей и распознавать лица, говорить, изменять «мимику», перемещаться по определенной местности (учебное заведение, открытая местность, музеи и т. д.). В зависимости от выбора пользователя (ребенок или взрослый) робот подбирает наиболее вероятную строку ответа и озвучивает ее.

На сенсорном экране робота отображается сайт, на котором ребенок может выбрать различные варианты взаимодействия с роботом: игра на знание своих прав, викторины по разным темам, подача обращения детскому омбудсмену, получение актуальной информации о защите своих прав.

С февраля 2021 года с роботом «Женей» состоялось 13 выездов уполномоченного по правам ребенка в муниципалитеты Челябинской области. В каждой территории робот находился 2 недели. С помощью робота тысячи ребят ознакомились со своими правами и узнали, как их защищать, как в пару кликов можно обратиться к уполномоченному по правам ребенка.

В Ханты-Мансийском автономном округе — Югре, в поселке Мулымья, на базе филиала бюджетного учреждения «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» успешно реализуется программа «Применение дистанционных технологий в работе с семьями и детьми в учреждениях социального обслуживания „**Шесть кадров**“».

Согласно проведенному специалистами опросу 70 % несовершеннолетних, нуждающихся в социальном обслуживании, не имеют возможности посещать курс социальной адаптации в отделении Центра в силу удаленного расположения населенных пунктов. Проблема решается посредством оказания в дистанционном формате психолого-педагогической, социально-правовой помощи несовершеннолетним для успешной социальной адаптации.

В основе реализации программы — игровой сюжет. Команда специалистов отделения ежедневно шесть раз (шесть кадров) в определенные часы выходит на связь с несовершеннолетними. Каждый выход — это определенный кадр, созданный одним из шести сотрудников (видеосюжет, видеоролик, конференция, презентация и т. д.), увлекающий детей своим содержанием.

Перед началом реализации проекта специалисты и несовершеннолетние обеспечиваются доступом в Интернет, информационными ресурсами (платформа Zoom; мессенджеры Viber или WhatsApp; электронная почта), их мобильными версиями.

Участники программы имеют возможность направлять специалистам свои видеосюжеты, ответы, выполненные задания, фото творческих работ, задавать и обсуждать вопросы.

В Алтайском крае на протяжении ряда лет активно поддерживается работа **информационного портала «Новый день»** (www.newday22.ru). В рамках данного портала ведется работа по продвижению технологии социального проектирования, проводится онлайн правовое просвещение подростков.

На сайте сформирован справочник организаций, оказывающих услуги подросткам. Несовершеннолетнему достаточно выбрать свой населенный пункт, и появится выпадающий список организаций, в которые он может обратиться (социальная защита, образование, спорт, культура, дополнительное образование, опека и попечительство).

Отдельное внимание заслуживает вкладка «Кружки», которая оперативно позволяет найти для ребенка занятие по интересам (адреса организаций, время работы, контактные данные). Рубрика «Вопросы и ответы» позволяет несовершеннолетним в привычном для них онлайн-формате задавать вопросы и получать ответы от специалистов различных ведомств. Данная функция работает по принципу «одного окна».

Практически во всех субъектах Российской Федерации детям и семьям с детьми предлагается в дистанционном формате принять участие в разнообразных мероприятиях и активностях. Среди них онлайн-конкурсы, виртуальные экскурсии, вебинары, мастер-классы, виртуальные выставки и другие формы досуговой и творческой деятельности.

В качестве примера приведем перечень досугово-развлекательных мероприятий, организованных **в Республике Башкортостан** в 2021 году в режиме онлайн. Разнообразие форм просматривается в самих названиях мероприятий: творческий летний марафон «Путешествие»; праздничное мероприятие «Детское время», посвященное Дню защиты

детей; фотофлешмоб «Бессмертный полк»; конкурс рисунков ко Дню Победы; онлайн-марафон «Веселый день»; акция «Ёлочная игрушка своими руками»; флешмоб «Новогоднее поздравление на родном языке»; марафон видеороликов «Счастливым ребенком»; акция «Мама в доме — что солнышко на небе», в которой участники представляли нарисованные портреты своих мам; конкурс семейного танца «Танец — это жизнь!»; игра для детей «Азбука твоей безопасности»; экскурсия в Башкирский художественный музей им. М. В. Нестерова и другие мероприятия.

Участие в таких мероприятиях укрепляет взаимоотношения детей и их родителей через совместную творческую деятельность, разнообразит проведение семейного досуга.

Трудные подростки, проблемные семьи зачастую в силу разных причин, в частности неспособности к установлению конструктивных отношений, не настроены к получению социальных услуг или к участию в мероприятиях в классическом формате. Использование современных технологий, цифровых решений является для них дополнительным стимулом вовлечения в социальную работу, общественную жизнь. Обезличенное онлайн-пространство воспринимается ими как более безопасное и комфортное для общения. Важно создавать новые социальные проекты, сервисы, предлагающие подросткам современные форматы общественно полезной деятельности с учетом особенностей их коммуникации, социально-психологических качеств.

Совершенствование профессиональных компетенций с использованием дистанционных образовательных технологий и электронных ресурсов

Не менее важной представляется цифровая трансформация профессиональных компетенций специалистов социальных учреждений для повышения эффективности работы с семьями и детьми.

Если еще несколько лет назад специалисты повышали уровень знаний на очных семинарах, то в настоящее время повышение профессиональных компетенций неотделимо от цифровых технологий обучения. Широко применяется дистанционный формат, практикуется размещение методических материалов на сайтах учреждений и даже в социальных сетях.

Так, например, на базе Автономного учреждения социального обслуживания населения Тюменской области и дополнительного профессионального образования «Региональный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Семья“» работает сайт дистанционного обучения «Семья» (<http://family-edu72.ru>).

Сайт предлагает руководителям и специалистам учреждений и организаций ведомств системы профилактики повышать уровень квалификации и профессиональной компетентности с использованием дистанционных образовательных технологий и электронных ресурсов.

Сайт разработан в 2010 году. Обучение на сайте прошли более 6 тыс. человек — специалисты учреждений различной ведомственной принадлежности из 35 регионов России. Географическая независимость позволяет специалистам повышать квалификацию в удобное для них время, без отрыва от работы, по заранее согласованному графику.

Для обучаемых разработаны 4 программы профессиональной переподготовки и более 20-ти программ повышения квалификации. Кроме того, регулярно проводятся онлайн-семинары, вебинары, видеозаписи которых также размещаются на сайте дистанционного обучения.

Инновационные формы обучения дают возможность повысить качество подготовки специалистов в освоении современных технологий и эффективных методов работы.

Другой пример организации дистанционного обучения специалистов демонстрирует портал «Социальная служба Подмосковья» (<https://socsp.ru/courses/stazhirovochnaya-ploshhadka>). На этой обучающей площадке размещена нормативно-правовая база, предлагаются видеолекции, практические мастер-классы, методические материалы (буклеты, лифлеты, брошюры, образцы документов, список рекомендуемого реабилитационного и коррекционно-развивающего оборудования, рекомендуемой литературы), «Копилка профессиональных советов» — практических рекомендаций, идей по реализации практики «Микрореабилитационный центр на дому».

Кроме того, на базе портала «Социальная служба Подмосковья» создано единое профессиональное сообщество специалистов социальных учреждений субъектов Российской Федерации, семей с детьми-инвалидами, органов государственной власти, министерств и ведомств, общественных организаций и других заинтересованных лиц с целью эффективного решения вопросов реабилитации тяжелобольных детей-инвалидов и их социализации. Деятельность сообщества направлена на обмен опытом субъектов Российской Федерации по реализации проекта «Микрореабилитационный центр на дому», распространение стационарозамещающей семейно-центрированной технологии «Микрореабилитационный центр на дому», психологическую и юридическую поддержку семей с тяжелобольными детьми-инвалидами.

В ГКУСО ВО «Владимирский социально-реабилитационный центр для несовер-

шеннолетних» разработан электронный методический ресурс «Методическая работа», представляющий собой тематическую вкладку на официальном сайте учреждения (<https://vladsrscn.social33.ru/metodicheskaya-rabota/>).

Ресурс состоит из разделов:

- «Отделение организационно-методической работы», содержание которого информирует о деятельности отделения;
- «Социальные практики. Семья и дети — в приоритете», включающего реестр социальных практик в интересах семьи и детей, а также 32 проекта по 12 направлениям работы;
- «Программы, проекты», представляющего собой каталог социально-реабилитационных программ и проектов;
- «Методическая копилка», содержащего брошюры, буклеты, методические рекомендации и др.;
- «Советы специалистов», включающего тематические рубрики от логопеда, педагога-психолога, учителя-дефектолога.

Всего раздел содержит 240 материалов и имеет открытый доступ для всех пользователей сети Интернет.

Внедрение электронного методического ресурса «Методическая работа» способствует формированию и практическому внедрению современных социальных технологий и инновационных направлений деятельности учреждений социального обслуживания; тиражированию инновационного регионального опыта по различным аспектам социального обслуживания посредством информационно-коммуникационных технологий; повышению профессиональных компетенций специалистов учреждений социального обслуживания Владимирской области.

На сайте Министерства семьи, труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан для специалистов учреждений социального обслуживания семьи и детей проводятся телеуроки «Инструментарий для организации эффективной работы с семьей» по темам: «Таблица фактов и гипотез», «Генограмма семьи», «Социокарта», «Оценка семейной ситуации», «Программа социального сопровождения», «Мотивационное консультирование», «Индивидуальный план развития жизнеустройства». Обучающие курсы предназначены прежде всего для специалистов, проживающих на отдаленных территориях.

Цифровая трансформация также затрагивает профессиональные стажировочные площадки Фонда. В настоящее время работают 33 профессиональные стажировочные площадки по 19 направлениям. Каждая из площадок аккумулирует технологии и методики, эффективный опыт их применения для решения сложных социальных проблем, влияющих на качество жизни детей и семей.

В практику работы стажировочных площадок входит дистанционный формат. Так, например, КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин» (г. Барнаул), ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей „Коррекция и развитие“» (г. Астрахань), ГБУ Новосибирской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, „Рассвет“», ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям города Арзамаса» (Нижегородская область) и другие учреждения, имеющие статус профессиональных стажировочных площадок Фонда, предлагают прохождение стажировки как в очном, так и дистанционном формате.

Для обучающихся в дистанционном формате предлагаются лекции, семинары, видеозаписи по ведущим учреждениям, включенным в список для посещения в период стажировки, кейсы методических материалов, а после окончания стажировки – дистанционная методическая, супервизорская поддержка специалистов.

Реабилитационный центр «Преодоление» (филиал БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения „Забота“», г. Череповец), являющийся стажировочной площадкой Фонда по направлению «Организация деятельности служб поддерживающей помощи», адресованной семьям, воспитывающим детей с инвалидностью, размещает все материалы в закрытой группе в социальной сети «ВКонтакте». Для получения обратной связи, возможности задать вопросы в программе предусмотрен чат с куратором.

Для решения аналогичных задач использует аккаунт во «ВКонтакте» Краевое государственное автономное учреждение социального обслуживания «Арсеньевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ласточка“» (Приморский край), являющееся стажировочной площадкой Фонда по направлению «Организация кратковременного пребывания детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья на период занятости их родителей (законных представителей)», проводящее обучение в очном и дистанционном форматах.

Лучшие цифровые решения демонстрируются на Всероссийских форумах «Вместе — ради детей». Для профессионального сообщества Фонд с 2021 года поддерживает специальный сайт <https://forum-detyam.ru/>. Возможности электронного ресурса форума достаточно широки. Партнеры Фонда по реализации программ

и проектов, направленных на поддержку семьи и детства, проводят на своих площадках интерактивные мероприятия по самым актуальным для профессионального сообщества темам. Зарегистрированные пользователи смогут подключиться к экспертным сессиям, познакомиться в тематических разделах с лучшими социальными практиками, заявленными делегациями, с работой стажировочных площадок Фонда, с достижениями коллег по развитию дистанционных служб, интернет-сервисов, служб Детского телефона доверия.

Применяемые в профессиональном сообществе цифровые решения не только расширяют возможности овладения инновационными технологиями и практиками работы, но и способствуют созданию в социальных учреждениях инновационной среды, стимулирующей применение и развитие новых цифровых форматов работы с семьями и детьми.

ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА И ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИМЕНЕНИЯ ЦИФРОВЫХ РЕШЕНИЙ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С СЕМЬЯМИ И ДЕТЬМИ

В настоящее время цифровые технологии, внедряясь в социальную работу и переплетаясь с традиционными технологиями, все более уверенно интегрируются в ежедневную практику специалистов и в жизнь их подопечных. Преимущества применения цифровых технологий очевидны. Устраняя физические границы между людьми, они ускоряют коммуникации, значительно повышают своевременность предоставления услуг и помощи, дают возможность удаленного обслуживания семей и детей. Они экономически эффективны. Дистанционные формы поддержки имеют относительно низкую ресурсозатратность по сравнению с очными формами как со стороны организаций, так и со стороны получателей наших услуг.

Неоспоримо применение цифровых решений в работе с семьями, воспитывающими детей-инвалидов. Своевременное составление реабилитационного маршрута, разработка и реализация индивидуальных программ реабилитации и абилитации детей с инвалидностью на дому, применение дистанционных программ ранней помощи, выполнение важных профилактических мероприятий, расширение сферы общения — все ведет к улучшению качества жизни семей, имеющих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

В работе специалистов цифровые технологии способствуют межведомственной интеграции, основанной на совместном использовании данных; созданию единых точек получения консультаций по вопросам социальной сферы для граждан независимо

от территории нахождения; решению проблемы дефицита кадров и помогающих организаций на местах.

Вместе с тем стремительная цифровизация несет ряд существенных рисков. Оставив за пределами внимания технические и технологические риски (оснащенность учреждений цифровыми ресурсами, защита от кибермошенничества, обеспечение конфиденциальности данных и др.), обратимся к социальным рискам, в том числе к тем, которые могут нивелировать вышеперечисленные преимущества, создавать социальную напряженность.

Один из рисков связан с доступом к услугам, расходам на получение социальной услуги (необходимо иметь соответствующее техническое обеспечение, подключение к Интернету) и ведет к социальной изоляции клиентов с низкими доходами, цифровому неравенству граждан.

Частичное решение этой проблемы заключается в постепенной адаптации граждан к новым условиям, в сохранении аналоговых альтернатив цифровых сервисов и услуг до тех пор, пока они требуются части граждан.

Другой весомый риск связан с уровнем цифровой грамотности клиентов социальных служб. Готовность получать социальные услуги в цифровом виде систематически не исследуется, и подразумевается, что удобство получения услуг в цифровом формате обеспечивает их безоговорочное принятие.

В ходе подготовки доклада Фондом был проведен опрос, респондентами которого выступили 100 специалистов социальных учреждений в Астраханской, Калужской, Новгородской, Псковской областях и родителей, которые получали услуги в этих учреждениях. Большая часть респондентов-специалистов считает основной причиной, ограничивающей применение цифровых технологий, низкий уровень компьютерной грамотности клиентов, ограниченный доступ к Интернету, недоверие к цифровым технологиям.

Опрос показал, что те родители, которые пользовались цифровыми сервисами, оценили их применение положительно. Те родители, которые по каким-либо причинам не воспользовались такими формами работы, отнеслись к ним либо с недоверием, либо отрицательно.



Диаграмма. Причины, ограничивающие активное применение цифровых технологий в социальной работе

(результаты анкетированного опроса 100 специалистов социальных учреждений, работающих с семьями и детьми).

Как бы не относились родители к дистанционным форматам получения помощи, специалисты отмечают, что дистанционное взаимодействие не позволяет в полной мере обеспечить предоставление содержания услуги. В большинстве случаев дистанционное консультирование не может заменить очную консультацию и носит характер поддержки, а также выполняет задачу предоставления справочной информации. В процессе дистанционного консультирования специалист исключительно либо в большей степени имеет дело с родителями, поэтому может осуществить только мониторинг развития ребенка и не имеет возможности провести диагностику нарушений его развития. Запросы родителей, адресованные специалисту на очной консультации, отличаются более глубоким содержанием. Более полноценное понимание поведения, возможностей детей основано на личном взаимодействии со специалистом. Более продуктивно сочетание офлайн- и онлайн-форматов.

Кроме того, использование информационно-коммуникативных технологий способствует трансформации профессиональных взаимоотношений социальных работников с потребителями социальных услуг. «Цифра» не позволяет проявлять сострадание к людям, которые столкнулись с трудной жизненной ситуацией.

Цифровые технологии, наделенные фактором «бесчеловечности», могут привести к потере социальной и психологической составляющей профессии, доверия клиентов.

Противоположной тенденцией, тоже негативной, может стать «дружба» специалистов и клиентов в социальных сетях, способная привести к конфликту интересов, размыванию профессиональных границ, угрозе конфиденциальности клиентов.

Стоит уделить внимание специалистам. Вытеснение рутинной работы за счет автоматизации, появление новых профессий, изменение способов организации работы могут привести к нежеланию осваивать новые сферы знаний и формы деятельности, к текучке кадров, что, в свою очередь, может негативно сказаться на развитии сферы услуг.

Понимание сути изменений, учет возможных рисков, связанных с цифровизацией, должно способствовать разработке мер, которые будут не ответом на произошедшие изменения, а, скорее, идти параллельно с ними и позволят наилучшим образом использовать выгоду цифровых решений для устойчивого развития социальной сферы, улучшению благосостояния граждан.

ПРОДВИЖЕНИЕ ЦИФРОВЫХ РЕШЕНИЙ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ, УЛУЧШЕНИИ УСЛУГ И СЕРВИСОВ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ В РЕГИОНАХ

В настоящее время в регионах идет активное накопление опыта оказания социальной поддержки детям, семьям с детьми, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, с применением цифровых технологий, в том числе в рамках проектов Фонда.

Если для начального этапа выполнения программ Фонда было характерно приобретение цифрового инструментария — компьютеров, ноутбуков, планшетов, мобильных телефонов, компьютерных программ, которые использовались в работе с детьми, — то в настоящее время все социальные учреждения в той или иной степени оснащены цифровым оборудованием: специалисты имеют персональные компьютеры, мобильные устройства (ноутбуки и планшеты), которые в большинстве случаев входят в локальные вычислительные сети и подключены к Интернету, а также задействуют в работе мультимедийные проекторы, интерактивные доски и другое периферийное оборудование (принтеры, сканеры, многофункциональные устройства). Практически все организации имеют собственный веб-сайт, регулярно используют в качестве канала коммуникации электронную почту.

В рамках опроса, упомянутого на странице **62** настоящего доклада, специалисты оценивают инфраструктурную, технологическую и кадровую готовность своих учреждений / организаций или как среднюю (60,8 % от общего числа опрошенных), или как высокую (38,2 %). В работе регулярно используются веб-сайт учреждения, публичные страницы или группы в социальных сетях, мобильные приложения.

Согласно опросу практически все учреждения, работниками которых являются респонденты, активно применяют в своей работе цифровые технологии. В частности, респонденты указали, что учреждения оказывают в цифровом виде следующие услуги:

- информирование / консультирование о существующих услугах и их получении;
- прием заявлений, обращений от граждан в электронном виде;
- составление и ведение баз данных клиентов;
- проведение занятий, тренингов с клиентами; обработку мнения граждан о полученных услугах.

Наиболее активно применяется дистанционное консультирование граждан, проведение занятий и тренингов с детьми и родителями, а также получение обратной связи о предоставленных услугах.

Необходимо отметить, что инновационные проекты Фонда последних пяти лет, такие как «Домашний микрореабилитационный центр», «Семейная диспетчерская», «Многофункциональный семейный центр», «Ранняя помощь детям-инвалидам и детям с ограниченными возможностями здоровья», «Реабилитация детей-инвалидов с тяжелыми множественными нарушениями развития», возможно реализовать, только активно применяя цифровые технологии.

Наибольшее число проектов Фонда с применением цифровых решений адресовано детям-инвалидам, детям с ограниченными возможностями и семьям, их воспитывающим. Среди них преобладают проекты по реабилитации детей, созданию адаптированной домашней среды для ребенка-инвалида, дистанционному консультированию родителей и их обучению по уходу за больным ребенком, сопровождению семей и развитию их взаимодействия с другими людьми и окружающим миром.

В настоящее время назревает необходимость систематизации существующих практик дистанционной помощи для выявления наиболее эффективных цифровых и платформенных решений в целях перехода системы социальной помощи, комплексной реабилитации и абилитации на качественно новый, современный уровень управления и пользования социальными услугами. Фонд проводит работу по выявлению и тиражированию цифровых решений оказания социальной помощи детям и семьям с детьми. В частности, такая работа проводится при проведении Всероссийских форумов «Вместе — ради детей».

В рамках XII Всероссийского форума «Вместе — ради детей! Ключевые программы партнерства» (2021 год) работала электронная площадка «Эффективные практики социальной помощи детям и семьям с детьми, в том числе в дистанционном формате», на которой специалисты Ханты-Мансийского автономного округа — Югры, Костромской, Магаданской областей, Приморского края демонстрировали свою работу по темам: «Социальная поддержка детей и семей с детьми онлайн и офлайн»; «Социальная помощь детям с ограниченными возможностями и их семьям онлайн и офлайн»; «Продвижение ценностей семьи, ответственного родительства». Был представлен опыт работы по автоматизации оказываемых услуг, организации работы в онлайн-режиме, в том числе индивидуальные и групповые формы дистанционной поддержки семей с детьми раннего и дошкольного возраста с ограниченными возможностями здоровья или инвалидностью, формы немедленного реагирования на кризисные ситуации, возникающие в семьях с детьми, предоставление психологических услуг семьям опекунов, попечителей, приемных родителей, усыновителей, организации летнего отдыха детей в формате онлайн, поддержки деятельности детского телефона доверия.

Активное применение цифровых технологий в оказании социальной помощи продемонстрировал XIII Всероссийский форум «Вместе — ради детей! Доступная и качественная помощь» (2022 год). На электронных площадках «Социальные услуги в дистанционном формате» и «Цифровые решения в интересах семьи и детей» участниками форума было размещено около 50 материалов об опыте социальной работы с применением электронных цифровых ресурсов.

Очевидно, что цифровые технологии будут активно внедряться в социальную работу с семьями с детьми, будут разрабатываться новые электронные социальные сервисы оказания услуг семьям с детьми в различных жизненных ситуациях.

Учитывая динамику применения цифровых решений в работе с семьями и детьми, Фонд может сфокусировать свое внимание и внести вклад в развитие следующих направлений:

- поддержка разработки цифровых технологий для превентивного выявления социальных проблем семей с детьми;
- поддержка внедрения современных компьютерных диагностик, программ с целью реабилитации и социализации детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья;
- стимулирование разработки информационно-коммуникационных технологий, программ с применением цифровых технологий, ориентированных на реби-

литацию, социализацию подростков, их участия в общественно полезной деятельности;

- разработка и реализация программ обучения родителей новым методам общения, партнерства со специалистами социальной работы в условиях цифровой среды;
- создание условий для повышения профессиональной компетентности специалистов в вопросах внедрения цифровых решений в процесс организации социальной работы с семьями и детьми;
- выявление рисков применения цифровых решений в социальной работе с целью соблюдения и защиты ключевых конституционных прав граждан;
- организация исследований эффективности применения цифровых технологий в социальной сфере.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проекты Фонда по поддержке детей и семей с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, демонстрируют возрастающее применение информационно-коммуникационных технологий, цифровых сервисов в деятельности специалистов социальных служб в работе с семьями с детьми.

Активное развитие цифровых технологий обусловлено рядом важных причин. Одна из них — курс на цифровизацию социальной сферы, утвержденный Концепцией цифровой и функциональной трансформации социальной сферы. Другая важная причина заключается в необходимости развития предоставления социальных услуг и поддержки населения в ситуации сохранения дефицита социальных работников. Цифровые технологии изменяют институт социальной работы, расширяя возможности населения в получении разного рода услуг и сервисов.

Немаловажным основанием для применения цифровых технологий в социальной работе является предположение о том, что расширение доступа к цифровым технологиям и умение их использовать неизбежно ведут к повышению благополучия как отдельного человека, так и общества в целом.

Вместе с тем применение цифровых технологий порождает новые потенциальные проблемы для социальных работников. Перевод социальной помощи, части реабилитационных и абилитационных технологий, технологий сопровождения в цифровую форму

с целью повышения их доступности может привести к обратному результату — их недоступности для определенных категорий населения. В зоне риска могут оказаться те, кто нуждается в большем внимании государства: малоимущие семьи с детьми, граждане, проживающие в районах с неразвитой технической инфраструктурой, пожилые люди. Для многих из них непосредственный визит в МФЦ или орган социальной защиты населения — единственно возможная форма получения услуги. Этим людям «цифра» должна не заменять, а дополнять традиционный формат. Для обеспечения стопроцентной доступности и инклюзивности социальной помощи у человека должно быть право выбора, в какой форме решить свой вопрос — дистанционно или очно. В идеале же каждый сервис должен иметь равноценные офлайн- и онлайн-каналы, объединенные в единую систему.

На настоящем этапе применение электронных средств, компьютерных программ, цифровой техники в большей степени сфокусировано на решении задачи организационного обеспечения самого процесса трудовой деятельности сотрудников, на «механизации» предоставления социальных услуг и социальной поддержки, нежели на разработке специальных цифровых технологий и способах помощи клиентам, повышающих качество предоставляемых услуг.

По сравнению с иными государственными институтами или отраслями бизнеса, внедрение новых технологий в социальную сферу происходит медленно. Тем не менее их присутствие в повседневной деятельности специалистов и клиентов социальных служб возрастает. К сожалению, на данный момент методология проведения исследований и оценки воздействия цифровых технологий на повышение качества социальных услуг и социальной поддержки, уровня благополучия граждан недостаточно разработаны, чтобы объективно отразить все нюансы и риски, сопряженные с процессом цифровизации. Учитывая особенности социальной поддержки как вида деятельности, в основе которой должны быть доверительные отношения между специалистами и клиентами, внимание стоит фокусировать не на технологиях, а на людях, и применять цифровые технологии с оглядкой на возможные последствия. Распространение должны получать не те технологии, которые отличаются новизной, а те, которые успешно удовлетворяют жизненно важные интересы и потребности людей.