|  |  |
| --- | --- |
| **Номинация**  **«Маршрут успеха» - успешные практики организации социального сопровождения семей с детьми** | |
| **Наименование практики (проекта)**  **Сопровождение семей участников СВО. Принцип «Двух ключей»** | |
| География реализации практики | Вологодская область, 26 муниципальных образований, 2 городских округа г. Вологда, г. Череповец |
| Период внедрения практики | 9 месяцев (с 01 января 2024 года – по настоящее время) |
| Целевые группы | Члены семей участников специальной военной операции |
| Проблемы и потребности целевых групп, решаемые в ходе применения практики | Семьи, участников специальной военной операции нуждаются в эффективной адресной помощи в решении возникающих трудностей и проблем (бытовых, психологических, юридических и др.) |
| Цель практики | Оказание оперативной адресной помощи членам семей участников специальной военной операции, проживающих на территории Вологодской области |
| Задачи практики | *Задачи практики:*  - сопровождение семей участников специальной военной операции по принципу «двух ключей»;  - содействие в оперативном решении возникающих проблем и вопросов членов семей участников специальной военной операции;  - обеспечение системного межведомственного и внутриведомственного взаимодействия при сопровождении семей участников специальной военной операции;  - создание информационных материалов, алгоритмов по решению основных сложных ситуаций семей участников специальной военной операции. |
| Краткое описание практики | В Вологодской области для оперативного решения проблем и вопросов, возникающих у семей, участников специальной военной операции действует принцип «двух ключей».  За каждой семьей военнослужащего закреплены два ответственных сотрудника: один от Правительства или муниципалитета, второй — от службы соцзащиты. Они помогают оперативно решать насущные вопросы.  Куратор поддерживает связь с семьей, помогает в решении различных вопросов - от бытовых до юридических. Если для решения проблем семьи необходимо участие Правительства области или администрации муниципалитета, то социальный куратор обеспечивает это взаимодействие. Также создана Единая диспетчерская служба на базе «Службы 122».  Опираясь на принцип «двух ключей» в Вологодской области функционирует система сопровождения семей, участников специальной военной операции. Специалисты Вологодской области придерживаются единого алгоритма действий, который включает в себя:  1- Выявление  В учреждение информация о семьях, участников специальной военной операции поступает по нескольким каналам. Это могут быть: личные обращения граждан (личные посещения, телефон горячей линии), информация от специалистов Мэрии города, администрации муниципального района и других комплексных центров Вологодской области. Учреждения передают только контактные данные (телефон) обратившегося с его согласия.  2- Составление социального паспорта семьи участника специальной военной операции.  Социальный паспорт составляется по единой установленной в области форме. Для составления паспорта семья приглашается в учреждение, либо ответственные специалисты выезжают на адрес.  Во время беседы специалист фиксирует личные данные всех членов семей. Определяют нуждаемость семей участников специальной военной операции в социальной поддержке, актуальные вопросы и проблемы семьи.  Специалисты также выясняют информацию о получаемых мерах социальной поддержки, а также консультируют о тех, на которые семья имеет право.  Каждому социальному паспорту присваивается порядковый номер и назначается ответственный куратор, который будет сопровождать семью. Ведется журнал регистрации социальных паспортов семей военнослужащих. Важно отметить, чтобы вся информация хранилась в обезличенном виде без указания конкретных персональных данных, передача данных по незащищенным каналам связи запрещена.  3- Маршрутизация  При обращении куратор использует конкретный алгоритм решения проблемы исходя из специфики запроса семьи.  Социальное сопровождение  Ключевые направления поддержки семьей участников специальной военной операции осуществляются по нескольким направлениям: психологическое сопровождение, юридическая поддержка, благотворительная помощь, государственная социальная помощь, бытовая помощь, расширенные меры социальной поддержки, содействие в получении медицинской помощи, предоставление технических средств реабилитации, организация отдыха и досуга и др.  Межведомственное взаимодействие  Для своевременного оперативного решения вопросов семей, участников специальной военной операции необходимо четкое скоординированное межведомственное взаимодействие. Каждое ведомство отвечает за решение определенных вопросов согласно функционалу работы (образование, здравоохранение и т.д.).  Принцип «двух ключей» при комплексном социальном сопровождении семей участников специальной военной операции доказал свою эффективность. Все вопросы решаются оперативно, адресно, точечно, что способствует предупреждению развития негативных последствий различных социальных проблем. Об этом говорит и положительная обратная связь от семей и самих участников специальной военной операции. |
| Социальные результаты | 1. Снижение социальной напряженности среди семей, участников специальной военной операции.  2. Выход из трудной жизненной ситуации семей участников специальной военной операции.  3. Снижение уровня тревожности участников специальной военной операции за членов семьи.  4. Удовлетворенность семей, качеством и оперативностью предоставляемой помощи. |
| Этапы внедрения практики | 1. Подготовительный этап - разработка организационного и методического обеспечения сопровождения семей, участников специальной военной операции 2. Реализационный этап – предоставление адресной оперативной помощи по принципу «двух ключей» членам семей участников специальной военной операции   3. Мониторинг – оценка эффективности реализации практики с целью корректировки. Сбор обратной связи от семей, участников специальной военной операции. Подготовка аналитических и статистических еженедельных отчетов |
| Социальная значимость практики | Своевременно полученная социальная, бытовая, психологическая, юридическая помощь семьями, участников специальной военной операции предотвращает развитие негативного сценария, который может значительно ухудшить положение семей. |
| Ресурсное обеспечение практики | Необходимые ресурсы для реализации практики.  *Кадровые ресурсы:*  Для «первого ключа»: представители от Правительства или муниципалитета.  Для «второго ключа» квалифицированные специалисты по работе с семьями участников специальной военной операции (кураторы семей, координатор, специалисты горячей линии, юрисконсульт, социальный координатор фонда «Защитники Отечества», заместитель директора, директор учреждения).  *Материально-технические ресурсы:*  Отдельные оборудованные помещения для сотрудников, мебель орг-техника (компьютер, принтер, сканер, телефон), отдельная выделенная телефонная линия для «Горячей линии»,  *Методические ресурсы:* методический кейс (алгоритмы решения сложных ситуаций, гайды, чек-листы)  *Информационные ресурсы:*  - официальный сайт учреждения;  - группы в социальной сети «ВКонтакте»;  - чаты кураторов;  - чаты для членов семей, участников специальной военной операции |
| Организации – партнёры практики | Администрация муниципалитетов и районов (округов)  Фонд «Защитники Отечества»  Партия «Единая Россия»  Социальный фонд России  Филиалы Центра социальных выплат  Учреждения социальной защиты  Учреждения здравоохранения  Учреждения образования  Учреждения культуры и спорта  НКО и Благотворительные фонды |
| Сведения об организации | *Название организации:* Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца и Череповецкого района «Забота» (БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»)  *Адрес (юридический и фактический):* Вологодская область, г. Череповец, ул. Краснодонцев, д. 48  *Руководитель организации:* директор Дуборова Светлана Юрьевна  *Контактное лицо:* Дуборова Светлана Юрьевна  *E-mail организации:* [zabota-cher@kcson.gov35.ru](mailto:zabota-cher@kcson.gov35.ru)  *Сайт организации:* <https://zabota.gov35.ru>  *Социальные сети:* <https://vk.com/zabota_cher>  <https://vk.com/preodoleniecher> |
| Визуальное представление практики | <https://disk.yandex.ru/d/AAc0mQqN7XjUeg> |
| Презентация | Прилагается |
| Дополнительные материалы | 1. Защитить тыл//Информационно – аналитический журнал «Социальная защита в России».-2023.- №1 (17).- С. 60,   <https://www.calameo.com/read/004948822aee965520d91>   1. <https://vk.com/wall446227532_9007> 2. <https://vk.com/wall-120706602_17691> 3. <https://vk.com/wall-153147122_17365> |
| Фотоматериалы | Прилагаются |