



Лекарство ОТ ОДИНОЧЕСТВА

Возьму на себя смелость утверждать, что лекарство такое есть. Это, конечно, не таблетка и не спасительный укол. Это рука помощи, которую сегодня протягивают московским одиноким пенсионерам учреждения и службы социальной защиты столицы.

Живет в моем доме соседка Наталья Ивановна. Коренная москвичка семидесяти лет от роду. Всю жизнь проработала в библиотеке, на пенсию ушла поздно, в 69 лет, потому что очень боялась остаться одна

в своей пустой квартире. Жизнь распорядилась так, что супруг этой женщины скончался несколько лет назад, единственный сын живет в далеком сибирском городе. Семидесятилетний юбилей встретила один на один с наступившей старостью и невеселыми мыслями по этому поводу.

Прошла неделя. В квартире Натальи Ивановны раздался неожиданный телефонный звонок. Ответившая ей женщина представилась Маргаритой, сотрудником Управления социальной защиты. Поинтересовалась

здоровьем и сообщила, что теперь Наталью Ивановну, как перешагнувшую семидесятилетний рубеж, город берет под свое особое попечительство и в случае необходимости готов предоставить бесплатное социальное обслуживание, а соответствующее заявление можно принести хоть завтра. Наталья Ивановна поначалу растерялась от неожиданности, поблагодарила за внимание, а когда положила трубку, почувствовала огромное облегчение: пусть сегодня социальный работник ей и не требуется, но теперь можно быть уверенной в том, что в будущем есть куда обратиться и ей помогут. С тех пор Маргарита стала звонить регулярно, неизменно интересовалась здоровьем, поздравляла с праздниками, а вскоре стала приглашать на различные мероприятия, проводимые в Центре социального обслуживания. Поначалу Наталья Ивановна относилась к этим приглашениям с определенным скепсисом. Но настойчивость и доброжелательность Маргариты сделали свое дело: сходя в ЦСО раз-другой, Наталья Ивановна поняла, что жизнь ее становится намного интереснее, у нее появились новые друзья, и одиночество постепенно стало отступать.

Наталья Ивановна — обычная москвичка. И то, что социальные службы сами нашли ее и первыми предложили помощь, говорит о многом: в системе социальной защиты населения Москвы стало нормой самим идти к тем, кто нуждается в поддержке, в том числе и превентивно.



Этой благородной деятельностью занимаются более 43 тысяч квалифицированных специалистов, усилия которых непосредственно направлены на улучшение качества жизни льготных категорий москвичей, использование новых форм социального обслуживания населения.





Популяризации социальной работы и новым технологиям организации социального обслуживания был посвящен Форум социальных работников, во второй раз прошедший в Москве. В нем приняли участие более пяти тысяч сотрудников органов и учреждений социальной защиты, в том числе и тех, что расположены на территориях новой Москвы. Сегодня в этой важнейшей сфере жизни нашего мегаполиса работают люди, наделенные особым даром — даром милосердия. Это подчеркнул в своем выступлении мэр Москвы С.С. Собянин. Обращаясь к участникам Форума, он, в частности, сказал: «Здесь собрались те, чьим делом жизни стала забота о москвичах, их социальная защита и социальная поддержка. Вы несете в себе огромный заряд тепла и доброты. Вашей поддержкой пользуются более двух миллионов пенсионеров, миллион двести тысяч инвалидов, около пятисот тысяч многодетных семей и семей с детьми-инвалидами. И не случайно, что программа социальной поддержки москвичей является крупнейшей государственной программой города Москвы».

К участию в Форуме были приглашены представители ветеранских и общественных организаций, ведущих работу с гражданами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, некоммерческих, благотворительных организаций, социально ориентированного бизнеса.

Поразительно, сколько новых, порой неожиданных, но так необходимых и полезных социальных услуг, современных инновационных социальных технологий вошло в последнее время в жизнь московских пенсионеров и граждан пожилого возраста! С ними можно было познакомиться на выставке, развернутой в рамках Форума. Перед присутствующими предстала удивительная картина сегодняшнего и завтрашнего дня системы социальной защиты города.

Судите сами.

Центральный административный округ познакомил со своим проектом «Личный водитель ветерана». В его рамках — экскурсионные программы по местам воинской славы, посещение ветеранами мемориалов и даже доставка их на встречи с однополчанами.

Социальный туризм, курсы компьютерной грамотности, университет третьего возраста, курсы иностранных языков, — что только не предлагается нынешним пенсионерам, чтобы их жизнь стала интересной, насыщенной, чтобы они могли себя чувствовать современными людьми, чтобы подарить им активное долголетие, а третий возраст сделать лучшей половиной их жизни.

Южный административный округ познакомил с очень необычным, хотя и весьма актуальным сегодня проектом «Школа безопасности для пожилых людей». Здесь учат основам безопасности повседневной жизни, знако-



мят с рисками, угрожающими пожилому человеку. Прошедшие обучение в такой школе бабушка или дедушка не растеряются при встрече с уличным хулиганом.

А вот еще один проект, совсем уж неожиданный, — «Ретропоезд». Пожилые люди хорошо помнят то время, когда на железнодорожном транспорте главным тружеником был паровоз. Предлагаемая им сегодня программа «Паровоз возможности» позволяет оживить эти воспоминания. Разработаны 15 железнодорожных маршрутов на паровой тяге. Продолжительность их от трех часов до четырех дней, что позволяет совершать путешествия как по Москве, так и за ее пределами.

Следующий проект совсем на другую тему. Он адресован семьям, в которых проживают пожилые и инвалиды, нуждающиеся в повседневном уходе. Юго-Восточный административный округ представил свою Школу обучения навыкам общего ухода за такими членами семьи на дому. В программу также входят методы контроля за состоянием здоровья и профилактика осложнений.

Если говорить об инновациях, представленных на выставке, то были и они. Министр Правительства Москвы, руководитель Департамента социальной защиты населения города Москвы В.А. Петросян презентовал новую инновационную разработку — систему «Тревожный браслет». Она является развитием проекта «Тревожная кнопка», который уже второй год реализуется в Москве и представляет собой мобильный телефон с активной кнопкой, которая подключена к диспетчерскому центру, что позволяет решать возникшие вопросы, будь то бытовые, психологические сложности или необходимость вызова экстренных служб. Как рассказал В.А. Петросян, сегодня «Тревожной кнопкой» обеспечены свыше 20 тысяч одиноких москвичей, ветеранов Великой Отечественной войны. «Мы продолжаем эту работу, — подчеркнул руководитель Департамента социальной защиты населения города Москвы, — и идем дальше. Начинаем внедрение системы «Тревожный браслет», работающей по программе GPS. Это современное устройство, в нем есть кнопка SOS и ряд опций, которые помогут в чрезвычайной ситуации вычислить местонахождение человека и оперативно оказать необходимую помощь. В 2013 году планируется выдать около 2,5 тысяч таких браслетов одиноким или одиноко проживающим москвичам, находящимся на социальном сопровождении в центрах социального обслуживания, у которых ухудшилось состояние здоровья, а также тем, кто находится на патронаже мобильных бригад в стационарных учреждениях системы социальной защиты».

Сейчас идет работа по открытию диспетчерского центра, который будет расположен в Пансионате для ветеранов войны № 1.



Министр Правительства Москвы, руководитель Департамента социальной защиты населения города Москвы В.А. Петросян



Представленный в рамках Форума новый инновационный проект наглядно показал, что отрасль социальных услуг в столице динамично развивается, активно использует новые технологии и в результате существенно повышает качество жизни своих подопечных.

Н. Надеждина



С КОМПЬЮТЕРОМ НА «ТЫ»

В столице прошел городской конкурс на лучшие знания и навыки в использовании персонального компьютера среди москвичей старшего поколения.

В Москве уже никого не удивишь тем, что люди пенсионного и даже далеко «запенсионного» возраста усвоили основы компьютерной грамотности, а электронная почта, Интернет, Skype стали неотъемлемой частью их повседневной жизни. Быть с компьютером на «ты» для столичных дедушек и бабушек сегодня стало модным и престижным, они хотят шагать в ногу с техническим прогрессом так же, как их дети и внуки.

Компьютерная грамотность сделалась доступной для московских пенсионеров во многом потому, что им в этом помогли власти города.

В настоящее время в центрах социального обслуживания активно внедряются программы обучения людей

старшего возраста современным коммуникативным технологиям. В 111-ти компьютерных клубах проводятся занятия, которые позволяют людям старшего поколения освоить базовые навыки компьютерной грамотности, научиться общению посредством электронной почты, ориентироваться в информационных ресурсах Интернета, а также получать доступ к необходимой информации. Дальнейшее развитие компьютерных клубов для обучения пенсионеров будет идти на базе колледжей, библиотек и других организаций. Для москвичей, редко выходящих из дома, в центрах социального обслуживания и их структурных подразделениях установлены системы Skype и веб-камеры. Теперь каждый из них со своего пер-

сонального компьютера может связаться с учреждениями социальной защиты населения и получить консультацию онлайн, оперативно решить возникшие вопросы. При необходимости проводятся видеоконференции с руководителями центров социального обслуживания округа.

На городском конкурсе пенсионеры, активно использующие персональный компьютер, могли посоперничать в мастерстве. Основной целью конкурса стало устранение у людей старшего поколения чувства «социального одиночества» путем их активного участия в жизни общества, расширение круга общения с помощью современных информационных технологий. Конкурс проводился в три этапа: предварительный — в центрах социального обслуживания, отборочный — в окружных управлениях социальной защиты населения и, наконец, финальный. До финала дошли двенадцать человек в возрасте от 61 до 77 лет.

Каждый из них получил три задания. Первое — создать электронную почту. На выполнение этой задачи у конкурсантов ушло примерно двадцать минут. Следующие задания касались работы с браузером Mozilla Firefox и текстовым редактором. Выполненные работы отсылались с помощью созданного e-mail.

Победителем в этом непростом состязании стала представительница Юго-Восточного административного округа 62-летняя Надежда Андреевна Воронова. Второе место занял Михаил Сергеевич Лебедев из Северного административного округа, третье — Лариса Васильевна Марчукова из Северо-Восточного административного округа.



Все трое в качестве приза получили ноутбуки; остальных призеров — девяти бабушек и дедушек — наградили нетбуками.

Всем участникам конкурса были вручены призы и памятные подарки.



Около миллиона москвичей ежегодно обращаются в органы социальной защиты населения за назначением различных денежных выплат, а еще более 350 тысяч — за выдачей удостоверений на льготы и различных справок. Никто не подсчитывал, сколько в общей сложности на это тратится времени, которое можно было бы употребить с большей пользой. Сегодня службами социальной защиты населения Москвы предпринимаются конкретные шаги, чтобы это время свести к минимуму, сделать работу системы социальной защиты максимально комфортной для москвичей, и в этом верным помощником становятся электронные и интернет-технологии.

СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В ВЕК ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИЙ



 Департамент социальной защиты населения г. Москвы
Центрального административного округа
УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ПРЕСНЕНСКОГО РАЙОНА

№ Талона	№ Кабинета
132	9
131	11
130	9
129	10
128	8

 Наземный Транспорт
Область

 Маршрут: автобус

Задачами проекта «Социальная карта москвича» являются:

- целевое адресное предоставление льгот жителям Москвы
- реализация механизмов предоставления льгот в денежном выражении.
- создание Единого реестра социальных льготников Москвы (ЕРСЛ) и на его основе Единой городской базы данных населения (ЕГБДН).

*От дома до работы
и дачи с одним билетом*

 Пригородная
железная дорога

 Наземный
Транспорт
Москва

Можно ли сегодня москвичу решить свои вопросы, относящиеся к компетенции органов социальной защиты, не выходя из дома? Да. Пока еще не все, но начало этому уже положено. Вспомним, что задача перевода государственных услуг в электронный вид поставлена перед всеми органами на федеральном уровне. Решая ее, Департамент социальной защиты населения города Москвы работает совместно с Департаментом информационных технологий. Начало было положено в 2010 году, когда через Интернет стало возможным получить информацию о получении социальных выплат или подать заявку на справку, позволяющую получить социальную стипендию малообеспеченным студентам.

В конце 2012 года в электронный вид были переведены уже двадцать государственных услуг, оказываемых органами социальной защиты населения москвичам. В числе первоочередных оказались услуги по социальной поддержке семей с детьми — выплаты при рождении ребенка, назначение пособий молодым, студенческим и многодетным семьям, информирование о начисленных выплатах. И это вполне понятно: такие услуги являются самыми массовыми. Принималось во внимание и то, что молодые москвичи наиболее подготовлены к использованию интернет-технологий. Впрочем, в последние годы и старшее поколение все активнее осваивает компьютерную технику. И в этом, надо сказать, органы социальной защиты идут им навстречу. Практически во всех центрах социального обслуживания работают школы и курсы

для пенсионеров, где можно постигать азы компьютерной грамотности. Они пользуются большой популярностью среди москвичей старшего поколения. Сегодня совсем не редкость, когда восьмидесятилетний дедушка или такого же возраста бабушка осваивают компьютер и вполне успешно. Сейчас это особенно актуально: в 2013 году планируется перевести в электронный вид семь видов государственных услуг для старшего поколения. Пожилому человеку, который в дружбе с Интернетом, совсем не обязательно будет идти в Управление социальной защиты, чтобы решить свои проблемы.

Как практически можно получить государственную услугу через Интернет?





Рассказывает заместитель начальника Управления социальной защиты населения Пресненского района города Москвы Татьяна Марковна Куренкова:

— Прежде всего, необходимо зайти на портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы и зарегистрироваться на нем в качестве пользователя. Для этого там есть специальная форма. Далее следует заполнить заявление на интересующую услугу, а к нему прикрепить отсканированные копии документов, необходимых для решения вашего вопроса. Кстати, их перечень также есть на портале. Ваши заявления и документы направляются через портал государственных услуг на сервер Департамента социальной защиты населения. И оттуда напрямую в Управление социальной защиты по месту регистрации заявителя, которое оказывает требуемую услугу. Специалисты районного Управления социальной защиты, получив файл по закрытым каналам связи, через Базовый регистр информации или путем межведомственного запроса проверят полученные сведения и оформят назначение полагающихся социальных выплат, перечислят их на указанный заявителем счет в кредитной организации. То есть, если документы, ко-

торые вы переслали на портал государственных услуг, удовлетворяют предъявляемым требованиям законодательства, ваша заявка на услугу будет выполнена без вашего дальнейшего участия. Такая технология особенно удобна для молодых мам, семей с детьми-инвалидами, поскольку этим людям порой бывает трудно вырваться из дома.

— А если представленные заявителем в электронном виде документы в чем-то не отвечают предъявляемым требованиям? Не получится ли так, что человек напрасно будет ждать решения своего вопроса?

— Ни в коем случае, — убеждена Татьяна Марковна. — Если у нас возникают какие-либо вопросы, мы сами звоним по указанному в документах контактному телефону и совместно решаем возникшие вопросы. Также регламентом оказания государственной услуги предусмотрено информирование заявителя о результатах рассмотрения его заявки. То есть, если мы не можем связаться с заявителем, мы вправе направить ему решение об отказе в предоставлении услуги, в котором подробно разъясняются причины отказа и даются рекомендации по оформлению необходимых документов.

Внедряя новую систему, мы обучили всех сотрудников, ведущих прием населения, работать в Автоматизированной системе централизованного предоставления государственных услуг и контроля исполнения функций (АС ГУФ) города Москвы, через которую мы можем сами запросить необходимые документы для оказания услуги без участия, но с согласия заявителя. Это, прежде всего, документы из ЗАГСа и инженерных служб.

Все это очень заманчиво. Но чтобы электронные услуги могли быть активно востребованы, о них и о том, как за ними обратиться, должны знать люди, потребители этих услуг. Дело это новое, и сейчас проводится необходимая разъяснительная работа в средствах массовой информации.

При желании познакомиться с новинкой можно и в самом Управлении социальной защиты. Здесь есть точка общественного доступа в Интернет, которая позволяет войти на сайт Департамента социальной защиты населения города Москвы и портал государственных услуг.

При всей привлекательности электронных услуг, за которыми, безусловно, будущее, они доступны лишь пользователям Интернета. Поэтому не забывают и о тех, кто такими навыками пока не владеет.

Посетителей Управления социальной защиты Пресненского района в самый канун Нового года встретила приятная новинка — электронная очередь. С ней многие москвичи впервые познакомились, посещая банки. Теперь эта современная технология пришла в управления социальной защиты.

При входе в Управление установлен терминал, на монитор которого выведены все услуги, оказываемые здесь. Выбрав то, что ему нужно, посетитель нажимает кнопку и получает талончик с номером очереди и кабинета, в котором принимает соответствующий специалист. Здесь же дежурит консультант, который помогает, особенно пожилым людям, разобраться с новинкой. В холлах — два больших табло. На них крупным и четким шрифтом высвечивается номер очереди посетителя, который в данный момент приглашается на прием, а также кабинет, где его ждут. Буквы и цифры легко читаются, тем не менее информация дополнительно воспроизводится голосом — для тех, кто имеет проблемы со зрением или просто отвлекся от табло. Ушли в прошлое вечная суета и неразбериха, сопутствующие любой очереди: кто крайний, в какой кабинет идти, кто за кем...

И еще одна новинка, которая, безусловно, обрадует москвичей.

С января 2013 года все 115 управлений социальной защиты города и 46 клиентских служб в многофункциональных центрах начали работать по экстерриториальному принципу. Это значит, что заявления на 53 самые массовые государственные услуги теперь принимаются независимо от места жительства москвича. Если, например, пожилой человек находится у своих детей



или родственников, то за необходимой справкой ему не нужно обязательно ехать в управление социальной защиты по месту регистрации. Он может обратиться в то, что ближе к месту его фактического проживания. Поданное им заявление или документы будут переправлены в Управление социальной защиты по месту регистрации, где назначат социальную выплату и перечислят ее на счет заявителя, а справку выдадут сразу на приеме.

Так современные технологии помогают решать важнейшую социальную задачу — повышение качества обслуживания населения.

