



**Ключевые компетенции специалистов  
помогающих профессий: фундамент  
для благополучия семей.  
Социальный аудит – эффективный метод  
совершенствования компетенций**

г. Тюмень, 2024



## РАЗРАБОТЧИК ПРАКТИКИ

Региональный центр «Семья» совместно с Департаментом социального развития Тюменской области.



## ГЕОГРАФИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

26 муниципальных образований Тюменской области.

## СЛАГАЕМЫЕ УСПЕШНОСТИ ПРАКТИКИ

1. Повышение профессиональных компетенций сотрудников
2. Комплекс мер, направленный на выявление негативных внешних и внутренних факторов, затрудняющих формирование и поддержание системы менеджмента качества
3. Поддержка профессионального развития персонала
4. Методическая и информационная поддержка специалистов и семей

# ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА







Руководители и специалисты помогающих профессий различной ведомственной принадлежности.




Конечные благополучатели:

Семьи с детьми.

## ПРОБЛЕМЫ

-  Дефицит актуальных знаний и практических навыков у руководителей и специалистов в работе с различными категориями семей с детьми.
-  Наличие негативных внешних и внутренних факторов, затрудняющих формирование и поддержание системы менеджмента качества.
-  Уменьшение интереса к получателям услуг и отсутствие эмоциональной вовлеченности в профессиональную деятельность.
-  Недостаточная информированность (осведомленность) семей о социальных услугах и поддержке, предоставляемых органами социальной защиты.

## ПОТРЕБНОСТИ

-  Укрепление профессиональных и личностных ресурсов руководителей и специалистов помогающих профессий через выстроенную систему обучения.
-  Разработка комплекса профилактических мер по сохранению профессионального здоровья и формированию культуры заботы о себе.
-  Информационная и методическая поддержка руководителей и специалистов помогающих профессий по работе с различными категориями семей с детьми.

## ЦЕЛЬ ПРАКТИКИ



Развить ключевые компетенции специалистов помогающих профессий, необходимые для успешной работы с семьями и детьми, с учетом выявленных посредством социального аудита, проблемных областей и недостатков в деятельности организации.



Улучшить качество предоставляемых услуг и, как следствие, повысить благополучие семей и детей, с которыми работают специалисты помогающих профессий

## ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Оценка важности проблемных ситуаций в организациях и выявление путей их разрешения через формирование рекомендаций для заинтересованных сторон

Изучение удовлетворенности населения качеством предоставляемых социальных услуг специалистами учреждений СОН

Повышение профессиональной компетентности специалистов помогающих профессий

Повышение качества жизни каждого человека и уровня доверия граждан и организаций через трансформацию подходов к работе с людьми для решения их жизненных ситуаций

Развитие механизмов психологической разгрузки сотрудников и профилактики профессионального выгорания

Совершенствование механизмов поддержки профессионального развития персонала учреждений и организаций отрасли

# СОЦИАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

## КАЧЕСТВЕННЫЕ

**Проведение объективной оценки** проблемных ситуаций и выявление путей их разрешения

**Выявление потенциальных угроз** ухудшения социального климата в организациях

**Создание позитивного имиджа** организации

**Формирование индивидуальных рекомендаций** для заинтересованных сторон по разрешению проблемных ситуаций

**Развитие социальной компетентности** у специалистов помогающих профессий

**Содействие распространению** инновационных подходов и методов в оказании помощи

**Формирование навыков** межличностного взаимодействия

**Повышение уровня** психологической грамотности у сотрудников организаций

# СОЦИАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

## КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ

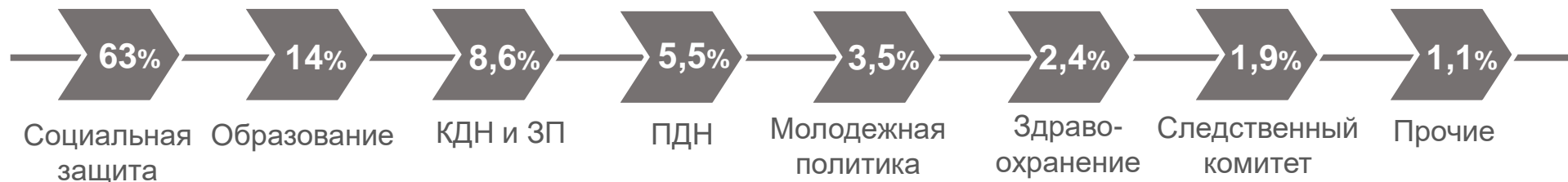


более **100** авторских образовательных программ



свыше **2,2 тыс.** специалистов ежегодно проходят обучение

## ВЕДОМСТВА-УЧАСТНИКИ ОБУЧАЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ



**25**

центров (комплексных) социального обслуживания населения дважды прошли процесс социального аудита



свыше **70** сотрудников социальной сферы ежегодно участвуют в конкурсах проф. мастерства



**15**

организаций отрасли прошли оценку практической деятельности отдельных должностей работников



более **150** практик содержится в реестре Банка эффективных практик



**43**

организаций отрасли прошли комплексную диагностику социально-психологического климата



свыше **4,5 тыс.** семей ежегодно принимают участие в региональных семейных форумах и фестивалях



**3 тыс.** сотрудников социальной сферы приняли (**67%**) участие в комплексной диагностике

# 1

## ПОВЫШЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ РАЗЛИЧНОЙ ВЕДОМСТВЕННОЙ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ



с **2007г.** Центр «Семья» имеет **лицензию** на образовательную деятельность



спикеры-эксперты имеют многолетний практический опыт, в т.ч. с кризисными состояниями

### ДИСТАНЦИОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ



образовательный сайт



онлайн формат обучения



удобное время прохождения обучения

### ЛОКАЛЬНЫЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ

Положение об образовательной деятельности

Положение о дополнительной профессиональной программе

Правила внутреннего распорядка для обучающихся

Планы и программы образовательных мероприятий

Иные документы

# 1

## ПОВЫШЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ РАЗЛИЧНОЙ ВЕДОМСТВЕННОЙ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ



Обучающие мероприятия:

- **Курсы, модульное обучение руководителей** учреждений и организаций отрасли «Социальная политика»;
- семинары-тренинги

Образовательные программы разрабатываются в соответствии с «картами профессиональных (специальных) компетенций специалистов»



Методический кейс для руководителей по разработке программы развития профессиональных компетенций кадрового состава внутри учреждения



«Школа межведомственной подготовки» и методические объединения психологов социальной сферы, следователей СУ СК РФ по Тюменской области и психологами учреждений СОН



С 2019 года Региональный центр «Семья» является профессиональной стажировочной площадкой Фонда



# ГЕОГРАФИЯ УЧАСТНИКОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАЖИРОВОЧНЫХ ПЛОЩАДОК 2019 – 2024 гг.

## ВЕДОМСТВА УЧАСТНИКИ

- ✓ СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА НАСЕЛЕНИЯ
- ✓ КОМИССИЯ ПО ДЕЛАМ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ
- ✓ МОЛОДЕЖНАЯ ПОЛИТИКА
- ✓ ОРГАНЫ ОПЕКИ, ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА
- ✓ ОБРАЗОВАНИЕ
- ✓ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ПО ДЕЛАМ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ (ПДН)

## СТАЖИРОВОЧНЫЕ ПЛОЩАДКИ

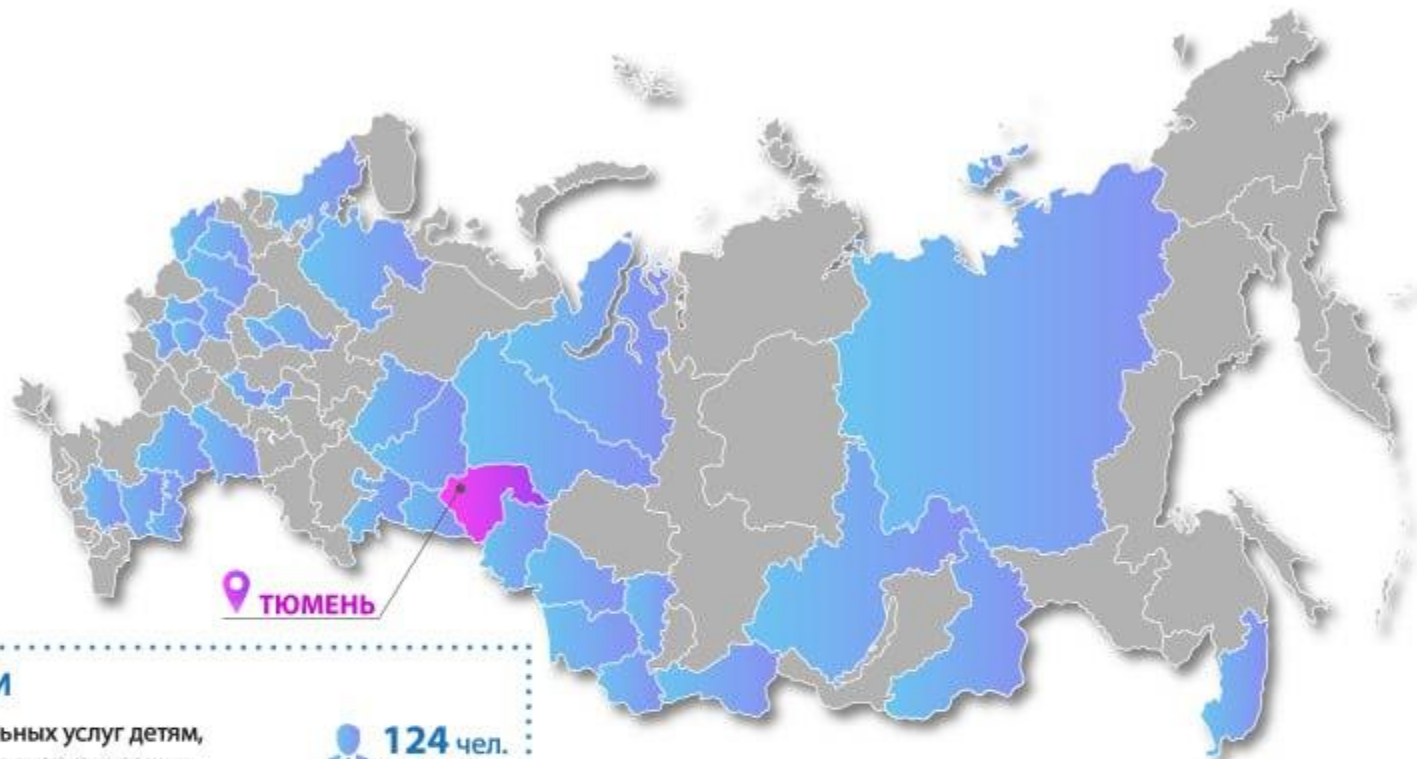
- ★ «Предоставление комплекса социальных услуг детям, находящимся в конфликте с законом, и организация социального сопровождения»  
7 стажировочных площадок проведено в 2019-2023 гг.
- ★ «Комплексная поддержка семей и повышение доступности представления социальных услуг посредством организации социальной службы «Семейная диспетчерская»  
5 стажировочных площадок проведено в 2021-2024 гг.
- ★ «Комплексная поддержка семей и повышение доступности предоставления социальных услуг по средствам организации семейного многофункционального центра»  
2 стажировочных площадки проведено в 2022 г.
- ★ «Оказание помощи детям в особо сложных жизненных ситуациях, приводящих к психоэмоциональным травмам»  
3 стажировочных площадки проведено в 2023-2024 гг.

124 чел.  
участники

150 чел.  
участники

45 чел.  
участники

40 чел.  
участники



ТЮМЕНЬ

51% (182 чел.)

## ПРОФИЛЬНЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ

Специалист по социальной работе, психолог, юристконсульт, логопед-дефектолог, методист, главный специалист, педагог-психолог, социальный педагог, воспитатель, классный руководитель, педагог дополнительного образования, инспектор

49% (177 чел.)

## РУКОВОДЯЩИЙ СОСТАВ

Директор, заместитель начальника управления, заместитель директора / руководителя, заведующий социальной службой, заведующий отделением, первый заместитель мэра, заместитель председателя КДН и ЗП, начальник управления, заместитель главы Администрации

- ✓ Алтайский край 18 чел.
- ✓ Архангельская область 8 чел.
- ✓ Астраханская область 4 чел.
- ✓ Волгоградская область 4 чел.
- ✓ Забайкальский край 10 чел.
- ✓ Ивановская область 9 чел.
- ✓ Иркутская область 19 чел.
- ✓ Калужская область 10 чел.
- ✓ Кемеровская область 11 чел.
- ✓ Костромская область 12 чел.
- ✓ Курганская область 4 чел.
- ✓ Новгородская область 13 чел.
- ✓ Новосибирская область 46 чел.
- ✓ Омская область 14 чел.
- ✓ Орловская область 6 чел.
- ✓ Пермский край 3 чел.
- ✓ Приморский край 5 чел.
- ✓ Псковская область 5 чел.
- ✓ Республика Алтай 9 чел.
- ✓ Республика Калмыкия 2 чел.
- ✓ Республика Карелия 6 чел.
- ✓ Республика Мордовия 5 чел.
- ✓ Республика Саха 2 чел.
- ✓ Республика Тыва 3 чел.
- ✓ Саратовская область 2 чел.
- ✓ Свердловская область 2 чел.
- ✓ Ставропольский край 5 чел.
- ✓ Тверская область 12 чел.
- ✓ Тульская область 31 чел.
- ✓ Тюменская область 10 чел.
- ✓ ХМАО 6 чел.
- ✓ Челябинская область 25 чел.
- ✓ Чувашская Республика 22 чел.
- ✓ ЯНАО 4 чел.
- ✓ г. Москва 12 чел.

# 2

## КОМПЛЕКС МЕР, НАПРАВЛЕННЫЙ НА ВЫЯВЛЕНИЕ НЕГАТИВНЫХ ВНЕШНИХ И ВНУТРЕННИХ ФАКТОРОВ, ЗАТРУДНЯЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



Проведение социального аудита в учреждениях социального обслуживания населения

- выездной
- камеральный
- плановый
- внеплановый
- комплексный
- тематический

### КОМПЛЕКСНЫЙ АУДИТ

*проводится по двум и более направлениям деятельности учреждения.*

### ТЕМАТИЧЕСКИЙ АУДИТ

*изучение деятельности учреждения по отдельному направлению или вопросу.*

- Оценка практической деятельности отдельных должностей работников отрасли «Социальная политика»



измерение рабочего времени работников и анализ их трудовых действий

- Комплексная диагностика социально-психологического климата коллектива учреждения

Опрос сотрудников

Опрос руководителей

# 2

## КОМПЛЕКС МЕР, НАПРАВЛЕННЫЙ НА ВЫЯВЛЕНИЕ НЕГАТИВНЫХ ВНЕШНИХ И ВНУТРЕННИХ ФАКТОРОВ, ЗАТРУДНЯЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Комплексная диагностика социально-психологического климата коллективов организаций  
2022 – 2023 гг.



онлайн формат  
проведения







удобное время  
прохождения опроса



анонимность

**По итогам диагностики руководители  
получили возможность:**

-  определить сильные и слабые стороны своей организации, подразделения или команды;
-  выявить потенциальные проблемы и риски, которые могут повлиять на эффективность работы;
-  разработать план действий по улучшению работы и достижению поставленных целей;
-  получить обратную связь от коллег, подчиненных или руководства, что поможет принимать более взвешенные решения.

# 3

## ПОДДЕРЖКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ ОТРАСЛИ «СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА»



участие в **федеральных и региональных** конкурсах профессионального мастерства, конкурсах грантовой поддержки



### Достижения за 3 года

**10** победителей федерального конкурса профессионального мастерства среди работников социальной сферы



участие в федеральных и региональных фестивалях, форумах, выставках

**50** победителей региональных конкурсов профессионального мастерства

**10** проектов, получивших грантовую поддержку



подбор и **формирование резерва** управленческих кадров

*Резерв формируется из числа наиболее опытных, авторитетных, высокоэффективных профессионалов, обладающих значительным опытом работы, навыками и умениями в сфере управления*



# 3

## ПОДДЕРЖКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ ОТРАСЛИ «СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА»

### Региональные конкурсы



Конкурс профессионального мастерства на звание «Лучший работник учреждения СОН по работе с семьей и детьми»



Ежегодно с 2015 г.



Ведомственный конкурс «Лидеры отрасли «Социальная политика»



2019 – 2020 гг.



Ведомственный конкурс практик с доказанной эффективностью в отрасли «Социальная политика» «Практика года»



2021 г.



Отраслевой конкурс «Успех года»



2023 - 2024 гг.



стимулирование профессиональной деятельности работников учреждений и организаций отрасли «Социальная политика», способствующей повышению качества предоставления услуг, обобщение и распространение передового опыта работы среди учреждений и организаций СОН

# 4

## МЕТОДИЧЕСКАЯ И ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА СПЕЦИАЛИСТОВ ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ, СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ



Центр «Семья» -  
ресурсный центр



Электронный региональный банк  
информационно-методических,  
дидактических материалов



Онлайн платформ для  
родителей по вопросам  
образования и воспитания детей



Электронный информационный  
ресурс для населения Тюменской  
области по вопросам поддержки  
семей мобилизованных граждан



Интерактивная площадка для  
родителей



Банк эффективных практик



Методические пособия, эффективные  
социальные практики по работе с  
различными категориями населения






*Все материалы печатаются по решению совета по учебно-методической и редакционно-издательской деятельности Центра «Семья»*





# МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРАКТИКИ ПРОВОДИТСЯ НА РАЗНЫХ УРОВНЯХ:


## НА УРОВНЕ УЧРЕДИТЕЛЯ:

-  изучение удовлетворенности населения качеством предоставляемых социальных услуг
-  определение существующих проблем по направлениям деятельности центров
-  формирование перечня предложений по повышению уровня эффективности работы учреждения, качества предоставления социальных услуг

## НА УРОВНЕ ОРГАНИЗАЦИИ:

-  уровень владения нормативными документами, инструментами работы с разными категориями населения
-  уровень эмоционального выгорания у сотрудников
-  профессиональная эффективность, степень удовлетворенности работой
-  уровень конфликтов и текучести кадров

## НА УРОВНЕ СОТРУДНИКОВ:

-  самооценка своих знаний и навыков, своего эмоционального состояния, степени удовлетворенности работой, своей профессиональной эффективности, и другие показатели

# СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ



Автономное учреждение социального обслуживания населения Тюменской области и дополнительного профессионального образования «Региональный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья» (АУ СОН ТО и ДПО «РСРЦН «Семья»)



Сайт  
Центра «Семья»



Образовательный  
сайт



Вконтакте



Телеграмм

**Руководитель организации:** Перминова Елена Владимировна

Электронная почта: [Semya-centr@obl72.ru](mailto:Semya-centr@obl72.ru) / тел.: 8(3452) 20-89-88