

Провожая год уходящий, принято подводить его итоги. Чем был примечателен 2012-й для столичной системы социальной защиты?

Об этом в интервью нашему журналу рассказал министр Правительства Москвы, руководитель Департамента социальной защиты населения города Москвы Владимир Аршакович Петросян.

СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА: МОСКОВСКИЕ СТАНДАРТЫ

– Владимир Аршакович, как вы оцениваете итоги работы столичной системы социальной защиты в 2012 году?

– Первое и самое главное: мы не только сохранили достигнутый ранее уровень социальной защиты москвичей, но и продвинулись вперед, в том числе в решении нашей главной стратегической задачи – обеспечении адресности и эффективности мер социальной поддержки. Получили развитие современные формы социальной работы, нацеленные на одиноких людей, нуждающихся в заботе государства.

В уходящем году в рамках реализации Государственной программы «Социальная поддержка жителей города Москвы на 2012–2016 годы» нашему Департаменту правительством города было выделено 2,7 млрд рублей на укрепление материально-технической базы учреждений системы социальной защиты. На эти средства в столице уже произведен капитальный ремонт 64 учреждений социального обслуживания, текущий ремонт – в 107 учреждениях, в 27 – благоустроена территория. В 2012 году после капитального ремонта открылся Психоневрологический интернат № 33, введен в эксплуатацию филиал Реабилитационного центра для инвалидов. Все проведенные работы позволили повысить уровень и качество жизни каждого третьего из проживающих в наших стационарных учреждениях людей.

– В этом году Москва расширила свои границы. С 1 июля москвичами стали жители городов и поселений, вошедших в состав большой столицы.



Как обеспечивается им социальная защита по высочайшим московским стандартам?

– Пришлось сделать очень многое. Хотел бы отметить работу наших подразделений, которые на деле обеспечили успешное вхождение новых москвичей в сферу нашей социальной защиты. Уже 1 июля открыли свои двери наши новые органы и учреждения, созданные на присоединенных территориях: одно окружное Управление социальной защиты населения, три районных, а также центр социального обслуживания «Московский». Кроме этого, непосредственно на местах начали прием 12 клиентских служб. Это значит, что человеку, чтобы решить свои проблемы, связанные с социальной защитой, не надо непременно ехать в Управление. Он может обратиться в ближайшую к его дому клиентскую службу. Так, например, при Управлении социальной защиты населения в Московском работают пять клиентских служб. В каждую из них могут обратиться жители близлежащих поселков, деревень и получать всю необходимую помощь.

Вместе с тем материально-техническая база, ранее существовавшая на присоединенных территориях и доставшаяся нам «по наследству», во многих случаях нуждается в серьезной модернизации и ремонте. В качестве примера могу привести центр социальной реабилитации детей-инвалидов и детей с ограничениями жизнедеятельности «Солнышко» в Троицке. Его предстоит еще подтягивать до столичного уровня, чем мы и будем заниматься в наступающем году.

Как мы знаем, став москвичами, люди получили право на все столичные льготы и доплаты, которые надо было рассчитать и оформить каждому персонально. Тысячи людей одновременно обратились в наши службы, и я могу сказать, что они успешно справились с этой работой.

– В последние годы система социальной защиты москвичей изменилась кардинально, активно внедряются новые формы обслуживания, современные социальные технологии. Какие из них наиболее перспективны?

– Одним из главных направлений деятельности центров социального обслуживания сегодня и на ближайшую перспективу мы считаем обслуживание на дому, на котором у нас уже находятся 137 тысяч пенсионеров. Их обслуживают 19 тысяч социальных работников. Среди новинок последнего времени я бы назвал службу сиделок, под опекой которой уже 597 одиноких ветеранов Великой Отечественной войны. Это также мобильные социальные службы для оказания оперативной помощи пенсионерам, инвалидам и семьям с детьми-инвалидами, патронажное обслуживание, медико-социальная реабилитация на дому, система «Тревожная кнопка», система «Скайп» (в этом году ей воспользовались 5 тысяч человек). В сентябре этого года у нас появилась еще одна новинка – во всех административных округах города начала работу «Мобильная приемная социальной защиты». Вместе с представителями управ мы выезжаем на места массового скопления людей, например, к станциям метро. Останавливаемся там на два-три часа. В это время любой человек может обратиться к нам с любым вопросом в пределах нашей компетенции и получить квалифицированный ответ. Иногда к нам присоединяются представители Пенсионного фонда, поскольку у

людей много вопросов, связанных с пенсионным обеспечением. Мы убедились в том, что москвичи порой недостаточно знают, что делается в городе по линии социальной защиты, недостаточно информированы о своих правах и льготах, и для себя сделали вывод, что нужно выходить на новый уровень информированности населения.

– Все, о чем вы рассказали, безусловно, требует совершенствования организации работы самой системы социальной защиты. Что делается в этом направлении?

– Первое, что я хочу отметить, – это внедрение современных технологий в нашу работу. Так, мы начали перевод государственных услуг в электронный вид. С декабря 2010 года через портал государственных услуг города Москвы населению предоставлена возможность получать услуги, оказываемые органами социальной защиты по принципу «одного окна». Это, в частности, касается информирования о факте получения или о размере пособий, компенсаций и других социальных выплат. Через портал также можно подать заявку на получение справки о праве на государственную социальную стипендию для малообеспеченных студентов. К концу этого года будут переведены в электронный вид 16 услуг и разработаны технологические требования к электронным формам заявок еще на 23 услуги.

Второе, о чем бы я хотел сказать, – прошедшая у нас реорганизация центров социального обслуживания. Существующая сеть социального обслуживания начала формироваться около двадцати лет назад и сегодня нуждается в совершенствовании. В Москве были открыты 122 ЦСО. Их решено объединить в более крупные территориальные центры социального обслуживания. Таких будет 34. При этом прежние ЦСО останутся на своих местах, но получат статус филиалов. В результате существенно сократится административно-управленческий аппарат, станет в разы меньше директоров, замов, бухгалтеров, на содержание которых приходится существенная доля наших финансовых средств. Эти средства мы сможем использовать на развитие отрасли. Кроме того, освобождаются кабинеты, мы получаем дополнительные помещения, которые дают возможность расширить масштабы обслуживания населения. Приведу конкретный пример. В ЦСО «Можайский» объединили четыре ранее существовавших – непосредственно свой, а также «Кунцевский», «Филевский парк», «Крылатское», которые получили статус филиалов. В освободившиеся кабинеты уже переехали специалисты, занимающиеся ветеранами и инвалидами.

– Теперь хотелось бы задать несколько более конкретных вопросов. Как сегодня обстоят дела с санаторно-курортным лечением наших льготников?

– В этом году мы закупили для них 158 тысяч путевок. Это рекордное количество, потому что, к примеру, в 2009 году было приобретено всего 64 тысячи путевок. По нашим данным, на очередь в санатории ежегодно становятся около 200 тысяч человек. Если

учесть, что 30–40 тысяч из них по тем или иным причинам потом отказываются от своей заявки, я думаю, мы в этом году полностью удовлетворим потребность в путевках для льготных категорий москвичей. Кроме того, сейчас мы с Департаментом информационных технологий отработаем механизм электронной записи на получение санаторно-курортной путевки и с будущего года хотим его внедрить. Тогда любой москвич сможет в онлайн-режиме контролировать продвижение своей очереди.

Мы отправляем москвичей-льготников отдыхать на Черноморское побережье Кавказа, в здравницы средней полосы России, в Калининград, в этом году впервые у нас появились путевки в Крым.

– Если человек не находится у вас на постоянном обслуживании, но у него возникает ситуация, когда ему такая помощь необходима на какое-то непродолжительное время, на что он может рассчитывать?

– Для таких ситуаций создана мобильная социальная помощь, включающая 41 бригаду. Она оказывает услуги разового характера, например, может приобрести лекарства, принести продукты, сопроводить в поликлинику. К родителям с тяжелыми детьми-инвалидами может приехать социальный работник, два-три часа провести с ребенком, даже погулять с ним, чтобы мама на это время смогла отлучиться по своим делам.

Чтобы получить разовую услугу, необходимо передать нам заявку по телефону или лично. Как правило, заявка выполняется в течение трех дней, а если срочно, то в течение дня.

– Что нового ожидается в работе с инвалидами?

– Мы хотим поменять формы работы с этими людьми непосредственно в центрах социального обслуживания. Предложим реабилитационным центрам, которых в городе, к сожалению, не так уж много, чтобы они предоставляли нам комплексные услуги по реабилитации тяжелых инвалидов. На практике это должно выглядеть так. Бригада из квалифицированных сотрудников центра, в составе которой реабилитолог, массажист, врач-физиотерапевт, психолог, приезжает в наш центр социального обслуживания и в течение месяца, взяв под свою опеку группу тяжелых инвалидов, проводит с ними полный курс реабилитации. В результате человек у нас сможет получить реабилитационную помощь от высокопрофессиональных специалистов. Мы видим свою задачу в том, чтобы инвалиды в условиях полустационара, в нестационарном учреждении смогли получить полный спектр реабилитационных услуг.

К сожалению, пока нам не удалось найти достаточно партнеров среди реабилитационных центров, готовых реализовать эту идею. По нашим подсчетам, потребуется сформировать 20–30 бригад специалистов, а мы пока имеем согласие лишь от реабилитационного центра «Преодоление». Но будем продолжать работу и надеемся на успех.

– Что вы можете сказать о внедрении платных услуг по социальному обслуживанию?

– К сожалению, эту нашу идею часто превратно толкуют. Поэтому хочу еще раз подчеркнуть, что для тех, кто имеет право на бесплатное обслуживание, все определенные для них законом услуги останутся бесплатными. Платные услуги предназначаются для тех,

кто не входит в число наших льготников, но готов воспользоваться услугами за плату. Практика показала, что такой спрос в нашем городе есть. Мы пойдем по пути создания при ЦСО хозрасчетных подразделений, малых предприятий, которые будут заниматься оказанием платных услуг.

– В системе социальной защиты города работают более 50 тысяч человек. Каковы основы кадровой политики руководителя Департамен-



та социальной защиты населения города Москвы?

– Сегодня я делаю ставку на молодежь, не боюсь доверять ей самые ответственные посты в своем ведомстве. Приведу лишь один пример. Управление социальной защиты Северного административного округа у нас возглавляет 25-летняя Светлана Истомина. Только в прошлом году в наши учреждения были приняты около 1500 молодых специалистов. У нас есть Совет молодых специалистов, с которыми работаем в тесном контакте.

Если продолжить разговор о кадровой политике, то у меня к сотрудникам одно неперемнное требование: социальная работа должна быть им близка не только по должности, но и, главное, по душе. Достаточно одного некорректного, грубого обращения нашего сотрудника с инвалидом или пожилым человеком, чтобы я принял решение о его профессиональной непригодности со всеми вытекающими последствиями.

Мы работаем для людей, нуждающихся в помощи и поддержке. И это главное, о чем не должен забывать никто из работающих в системе социальной защиты.



Для молодых специалистов учреждений социальной защиты каждая встреча с Руководителем Департамента В. А. Петросяном – настрой на успешную и плодотворную работу.