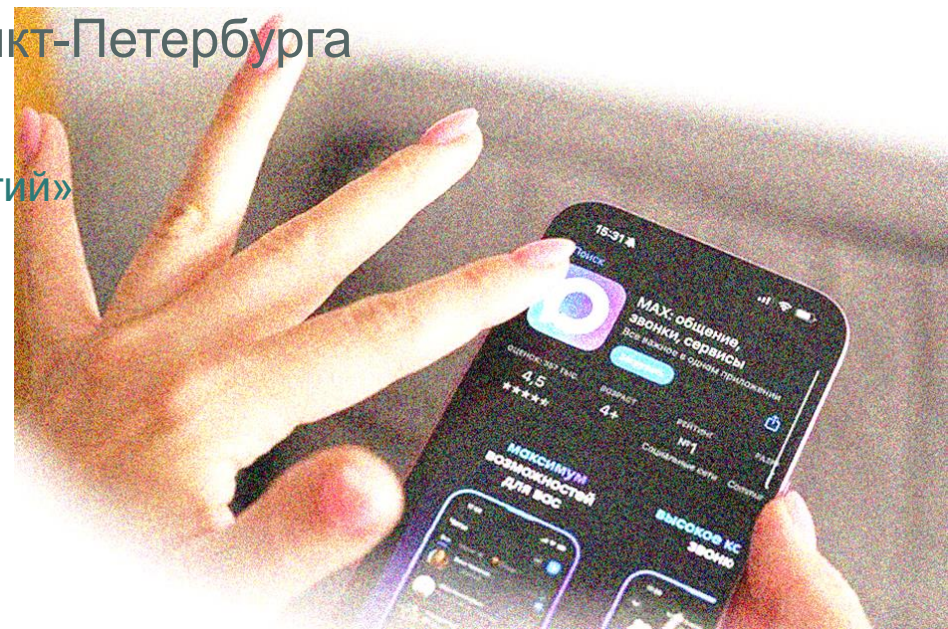

Освобождение социальных работников от бумажной рутины с помощью цифрового помощника на базе мессенджера МАХ

Опыт СПб ГБУ «КЦСОН Красносельского района» Санкт-Петербурга

«Лучшая практика с использованием информационных технологий»

Авторы презентации:
специалист по кадрам О.Ф. Белаусова,
начальник отдела кадров О.В. Анисимова

2026



Актуальность: бумажная рутина забирает время на заботу

16 часов

в месяц тратил работник
на заполнение бумажных
отчётов

Повышенная бумажная нагрузка — ключевая проблема
в сфере социального обслуживания

Дублирование данных, перенос в подсистему
планирования, учёта и контроля деятельности
системы социального обслуживания (ПУК ДССО)

Высокие трудозатраты на отчётность и риски ошибок
при цифровизации документов

Меньше времени на работу с получателями
социальных услуг — прямой путь
к профессиональному выгоранию

**Цель практики —кратно сократить рутинную нагрузку,
вернув работникам время на их главную миссию: помощь
людям**

Решение: цифровой помощник в мессенджере MAX

Чат-бот «Социальный помощник» + программная роботизация — кадровый инструмент, а не просто ИТ-решение

1

Фиксация в чате

Сотрудник за короткое время вносит данные об оказанной услуге через чат-бот

2

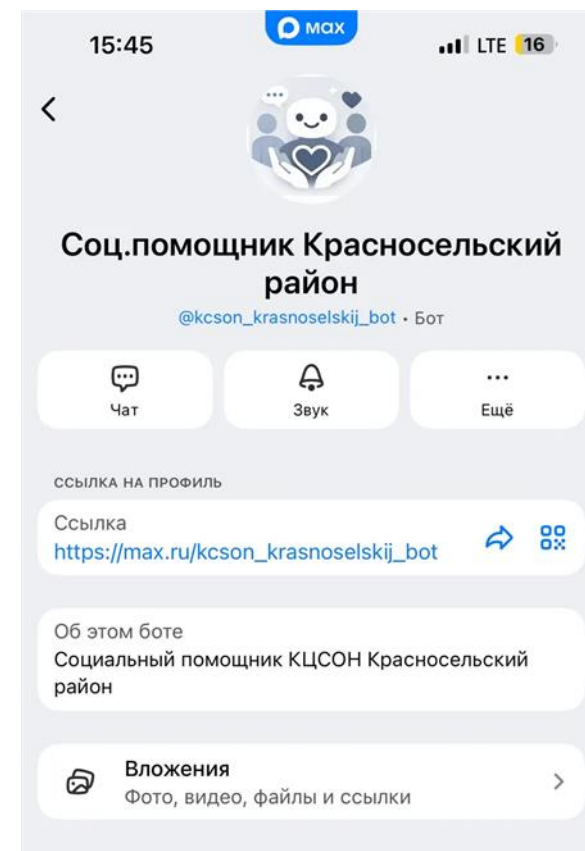
Робот обрабатывает

Программный робот автоматически переносит данные в ПУК ДССО

3

Отчёты готовы

Отчёты формируются автоматически



Ключевое преимущество: работник делает минимум действий — система берёт рутину на себя

Индивидуальные программы предоставления социальных услуг

Гражданам пожилого возраста

РИПСО: 1.1.1. / 1.1.2. / 1.1.3. / 1.1.4. / 1.1.5.

Обслуживание на дому по индивидуальным программам предоставления социальных услуг

Гражданам трудоспособного возраста

РИПСО: 1.2.1. / 1.2.2. / 1.2.3.

Обслуживание на дому по индивидуальным программам

Как это работает вместе:

РИПСО — рекомендуемая индивидуальная программа социального обслуживания:
типовой перечень услуг и кратность их оказания для каждой категории граждан

ИППСУ — индивидуальная программа предоставления социальных услуг: формируется на основе индивидуальной нуждаемости гражданина

В чат-бот работник выбирает категорию и код услуги из справочника РИПСО — это снижает ошибки ввода

Виды социальных услуг

Услуги подразделяются на шесть видов. В чат-бот выбирается ФИО получателя социальных услуг, а также код оказанной услуги — фиксация занимает секунды.

1

Социально-бытовые

- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания;
- уборка жилых помещений и др.

2

Социально-медицинские

- систематическое наблюдение за получателем социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии его здоровья;
- обеспечение приема получателем социальных услуг лекарственных средств в соответствии с назначением врача

3

Социально-психологические

- социально-психологический патронаж;
- социально-психологическое консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений)

4

Социально-педагогические

- консультирование получателя социальных услуг и (или) его ближайшего окружения по вопросам социальной реабилитации

5

Социально-правовые

- оказание помощи в оформлении документов;
- содействие в получении полиса ОМС

6

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности

- содействие в получении лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения;
- содействие в обеспечении техническими средствами реабилитации

Стандартизация по РИПСО + гибкость под индивидуальные потребности по ИППСУ

Сценарий работы: типовой день социального работника

1

Визит

Социальный работник/помощник по уходу приходит к получателю социальных услуг, оказывает услуги

2

Фиксация в чате

За короткое время в МАХ фиксирует оказанные услуги, находясь на адресе у получателя социальных услуг

3

Авто-отчёт

Робот формирует запись в журнале и отчёт автоматически

4

Выгрузка

В конце недели — сводный отчёт без ручного ввода

Что автоматизировано

- Внесение сведений об услугах
- Формирование ежедневных, еженедельных и месячных отчётов

Новизна: кадровая технология, а не просто ИТ-решение

Новые решения для государственного социального учреждения

Технология на базе национального мессенджера и программной роботизации

Применяется как системная кадровая технология

Направлена на перепроектирование рабочего процесса

Снижает выгорание и повышает мотивацию персонала

Что остаётся за человеком

Личное общение и оценка состояния получателя социальных услуг

Принятие решений по сложным случаям

Работа с конфиденциальными бумажными оригиналами (при необходимости)

Эмпатия, поддержка, человеческая забота

Достигнутые результаты и мотивация персонала

в 4 раза

сокращение времени
на отчётность

4 часа

вместо 16 часов в месяц
на одного работника

200+

удовлетворенных работников
учреждения

Как это влияет на мотивацию

Работники перераспределяют высвободившееся время на прямые контакты с получателями социальных услуг

Снижение стресса от рутины и сроков — меньше факторов выгорания

Рост удовлетворённости работой: больше времени на то, ради чего работники пришли в профессию

Получатели социальных услуг: ветераны, инвалиды трудоспособного возраста, участники СВО, граждане в трудной жизненной ситуации, граждане пенсионного возраста

Технические особенности и масштабирование

1

Интеграции

Передача данных в учётные системы через программных роботов

2

Безопасность

Доверенный контур, соблюдение требований к персональным данным

3

Обучение

Короткие инструктажи, поддержка чат-бота, памятки для сотрудников

4

Тиражирование

Опыт готов к распространению на другие районы и регионы СЗФО

Ограничения и управление рисками

Практика опирается на цифровую инфраструктуру: требуется стабильный доступ к сети и к мессенджеру МАХ. Первичный ввод данных остаётся за работником, поэтому сохраняется человеческий фактор. Интеграция с учётными системами (ПУК ДССО) технически сложна и требует контроля.

Для минимизации рисков внедрён комплекс мер: автопроверки и шаблоны в чат-боте снижают ошибки ввода; резервные процедуры и ИТ-поддержка обеспечивают устойчивость при сбоях интеграции; обучение и коммуникация помогают преодолеть сопротивление изменениям. Зоны с нестабильной связью учитываются при планировании маршрутов.

Итоги и дальнейшие шаги

Итоги

- Экономия личного ресурса работника
- Повышение вовлеченности работника и удовлетворенности трудом
- Повышение точности и скорости отчётности в 4 раза
- Уменьшение текучести кадров
- Практика готова к масштабированию на все районы города

Дальнейшие шаги

- Расширение списка автоматизируемых форм
- Развитие подсказок и шаблонов в чат-бот (разрабатывают программисты)
- Сбор обратной связи от работников для улучшения программы
- Возможно тиражирование на социальные учреждения других регионов СЗФО

«Цифровизация не заменяет человеческую заботу — она освобождает время для неё»

