



# БЕРЕЖНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

программа обучения  
для специалистов  
социальной сферы

---



**Эльсалиева Елена**  
Советник Губернатора  
Ленинградской области

# Цели проекта

Помочь людям при получении социальных услуг

честность

чуткость

человек

сервис

бережность

внимание

вежливость

забота

четкость



Повысить удовлетворенность населения качеством оказания государственных и муниципальных услуг

# Задачи проекта



Обучать специалистов социальной сферы технологии выстраивания диалога с людьми в разных жизненных ситуациях



Внедрять принципы человекоцентричности и бережного подхода в стандарты работы специалистов социальной сферы



# Из чего складывается удовлетворенность услугой

## Основные параметры качественной услуги

- Польза
- Процедура получения
- Срок получения
- Коммуникация со специалистом



### Польза

Насколько помогла данная услуга



### Процедура получения

Понятно куда обращаться и как получить услугу



### Срок получения

Насколько быстро была оказана услуга



### Коммуникация со специалистом

Насколько диалог со специалистом был уважительным



# Достижения проекта



на 01.09.2024 в проекте приняли участие 2800+ специалистов социальной сферы из 21 субъекта РФ



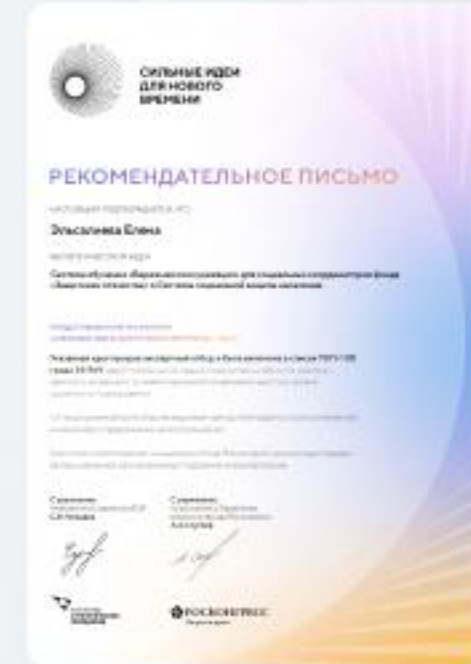
прошел экспертизу профильной комиссии по медицинской психологии Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга и рекомендован к использованию



в 2024 году проект вошёл в план мероприятий, утверждённый Губернатором Ленинградской области А.Ю. Дрозденко, посвящённых году Команды Заботы



в 2023 году проект вошёл в ТОП-100 из 25 000 проектов форума «Сильные идеи для нового времени»



# Форматы обучения

01

Онлайн семинар  
на 90 минут

02


Онлайн-марафон  
из 6 вебинаров


03


Офлайн обучение  
в малых группах

# Значимость проекта для региона

Реализация проекта помогает улучшить показатели ★★★★★ региона:

 Рейтинг региона на федеральном уровне

 Рейтинг руководителя региона (показатели ВДЛ)

 Рейтинг руководителей, курирующих разные федеральные и региональные проекты

 Рейтинг деятельности учреждений

**УКАЗ**  
**ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года**

В целях осуществления прорывного развития Российской Федерации, увеличения численности населения страны, повышения уровня жизни граждан, создания комфортных условий для их проживания, а также раскрытия таланта каждого человека постановляю:


1. Определить следующие национальные цели развития Российской Федерации (далее - национальные цели) на период до 2030 года:


а) сохранение населения, здоровье и благополучие людей; б) возможная и безопасная среда для жизни; в) комфортный, эффективный труд и успешное предпринимательство; г) достижение национальных целей развития Российской Федерации; д) цифровая трансформация, следующие национальные цели "Сохранение населения, здоровье и благополучие людей";


2. Установить следующие национальные цели "Сохранение населения, здоровье и благополучие людей":


а) в рамках национальной цели "Сохранение населения, здоровье и благополучие людей": рост численности населения Российской Федерации; б) обеспечение устойчивого роста численности населения Российской Федерации; в) повышение продолжительности жизни до 78 лет; г) снижение доли граждан, систематически занимающихся с показателем 2017 года; д) увеличение доли граждан, систематически занимающихся физической культурой и спортом, до 70 процентов;


В планы мероприятий по реализации каких НПА можно включать проект:

 Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»


 Указ Президента Российской Федерации от 09.11.2022 г. N 809 «Об утверждении Основ государственной политики по сохранению и укреплению традиционных российских духовно-нравственных ценностей»


 Федеральный проект «Государство для людей»


 Приказы министерств об организации деятельности учреждений

 Региональные НПА о внедрении стандартов клиентоцентричности

Примеры Ленинградской области:

 Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 16.03.2023 № 156 «Об утверждении стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах РФ»

 Распоряжение Правительства Ленинградской области от 29.09.2023 № 621/1-р «О внедрении стандартов клиентоцентричности»

 Распоряжение Губернатора Ленинградской области от 29.12.2023 № 1096-рг «О проведении в 2024 году в Ленинградской области Года Команды заботы»

# Благодарности, рекомендации и отзывы о проекте

Переходите на сайт проекта, чтобы посмотреть подробнее



ELSALIEVAELENA.RU



Наталья, специалист Министерства здравоохранения Смоленской области  
Декабрь 2023 г.

Добрый вечер, спасибо вам большое за содержательный вебинар. Очень много полезной и нужной информации получили.



Татьяна, АНО ДПО МИПКПС, Смоленская область  
Июль 2023 г.

Елена! 🌟 Вебинар просто огонь 🔥, на одном дыхании, так просто о сложном, бережно о закрытых темах) спасибо тебе за возможность посмотреть на такую сложную ситуацию совсем с другой стороны!



Светлана, филиал фонда «Защитники Отечества» Тульская область  
Октябрь 2023 г.

Елена, доброго времени, все мы приехавшие из районов на учёбу, и возвратившись домой, анализируя эти два дня учёбы и знакомства, хотела спросить у вас разрешения, можно ли общее фото с вами на своей личной странице выложу, не хвалбы ради, а с гордостью, поверьте — что познакомилась с удивительно хрупкой женщиной но — с огромной фронтанирующей энергией и позитивом! Знаете к так скажем к чиновникам или людям государства, отношение двойное, а хочется чтобы знали и понимали. Что и там наверху, тоже простые добрые чуткие люди! Вы меня поразили! Правда. Всех Благ в вашей — нашей деятельности!



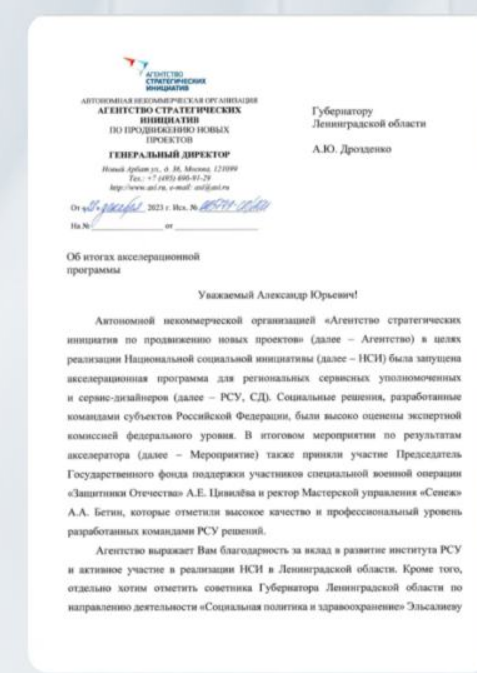
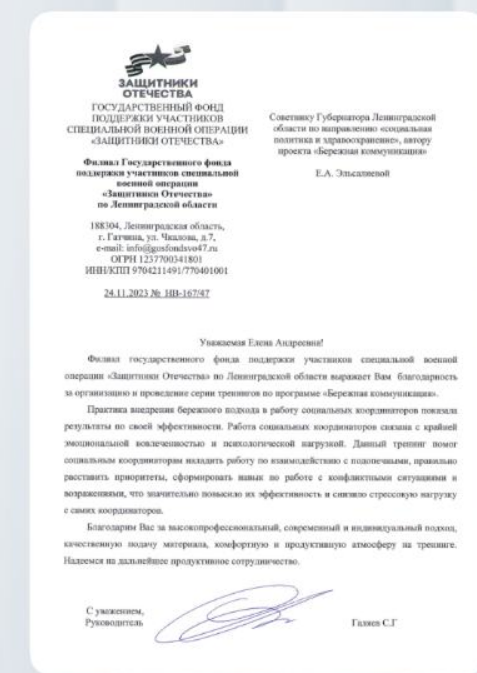
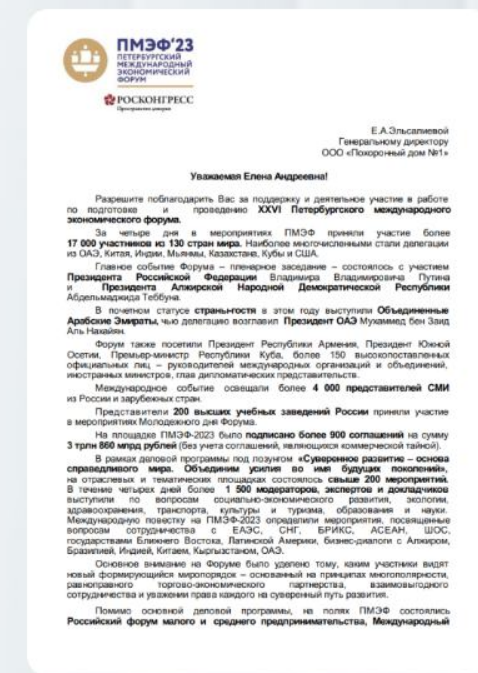
Евгения, «Центр социальной помощи семье и детям Невского района г. Санкт-Петербурга»  
Ноябрь 2023 г.

Елена, ещё раз спасибо вам огромное за ту атмосферу, которую вам удалось создать у нас в центре).

Вы как только начали свою речь, сразу подумала: боже, какая прекрасная Елена))) 😊 и все о чем вы рассказывали очень близко мне и откликается!

Я тоже в социальной сфере с 2011 года и видела разное совершенно, но не перестаю верить в то, что есть люди для которых наша помощь действительно та важная соломинка и свет в конце туннеля. И когда слышу искренность от клиента, становится так тепло и понимание — я не зря именно здесь и сейчас.

Мне очень откликается про ваши семейные ценности. Я тоже 15 лет в браке, двое разнополых



# Спасибо за внимание!

Мой телефон для связи

**8 921 369-53-36**

Отсканируйте qr-код на вашем смартфоне  
с помощью камеры, чтобы связаться  
со мной в соцсетях



Связаться в Вконтакте



Связаться в Телеграм



**Елена  
Эльсалиева**

- Автор проекта  
«Бережная коммуникация»
- Советник Губернатора  
Ленинградской области