

Участие СО НКО в производстве социальных услуг

Федеральный тренд развития некоммерческого сектора социальных услуг: новое в законодательстве, основные «входы» для СОНКО в сферу устойчивого оказания социальных услуг.

Эксперт Центра ГРАНИ
Грищукова Татьяна Валерьевна
tg@grany-center.org

Производство социальных услуг: основные процессы

- Разгосударствление сектора оказания соц услуг
- Активное вовлечение СОНКО в устойчивое производство социальных услуг (в т.ч. конкуренцию за бюджетное финансирование);
- Расширение практики аутсорсинга (квота в 44 ФЗ, дорожная карта);
- Введение в ФЗ О СОН обязательства обеспечения возможности получения в рамках соц обслуживания сопутствующих услуг (социальное сопровождение).

442 ФЗ Новинки крупно

- Смещение фокуса с ТЖС (признание нуждающимся)
- Расширение спектра услуг, (индивидуальная программа);
- Включение СО НКО в качестве поставщика услуг социального обслуживания населения (СОН);
- Обновление региональных стандартов;
- Реестр поставщиков и регистр получателей
- Обязательство проведения независимой оценки организаций СОН

Дорожная карта расширения участия негосударственных организаций в оказании социальных услуг

1 Определение понятия социальная услуга в широком контексте;

2 Внесение изменений в Бюджетный кодекс (включение в норматив бюджетного финансирования соц. организаций средств на развитие организации);

3 Формирование новых подходов финансирования соц. организаций;

4 Создание отраслевых перечней социальных услуг;

5 Развитие инфраструктуры поддержки деятельности СОНКО, добровольчества и социального предпринимательства (создание в регионах РЦ, портал раскрытия информации о поддержке СОНКО);

6 Развитие частно-государственного партнерства в социальной сфере;

Дорожная карта расширения участия негосударственных организаций в оказании социальных услуг

7

Пересмотр СанПиНов;

8

Налоговые льготы;

9

Выведение в аутсорсинг социальных услуг (не менее 5 видов услуг, которые будут переданы на аутсорсинг с 1 января 2015 г.);

10

Привлечение добровольческих организаций для работы в государственных учреждениях;

11

Формирование правовой базы создания и деятельности СО НКО с государственным (муниципальным) участием;

12

Внесение изменений в Указ Президента Российской Федерации об оценке деятельности губернаторов в части дополнения показателем, характеризующим увеличение доли оказания услуг в социальной сфере негосударственными организациями

Взаимные ожидания в ходе реформы

Цели государства

- Разгосударствление социальных услуг
- Создание конкуренции в сфере производства соц.услуг
- Повышение качества
- Увеличение ассортимента
- Приращение мощностей

Цели СОНКО

- Обновление услуг, направлений деятельности
- Более устойчивое и длительное финансирование
- Развитие частично оплачиваемых услуг
- Возможность создания специализированных услуг для своей целевой группы
- Возможность быстрого реагирования на запрос целевой группы

Интересы СОНКО не совпадают с ожиданиями ОИВ и граждан

- интерес ОИВ – много качественной работы с минимальными издержками для ОИВ;
- Граждане не доверяют и не готовы платить СОНКО даже не рыночную цену.

К чему быть готовым

1

Принятие федерального закона «О социальном предпринимательстве»

2

Введение нового федерального закона в области СОН;

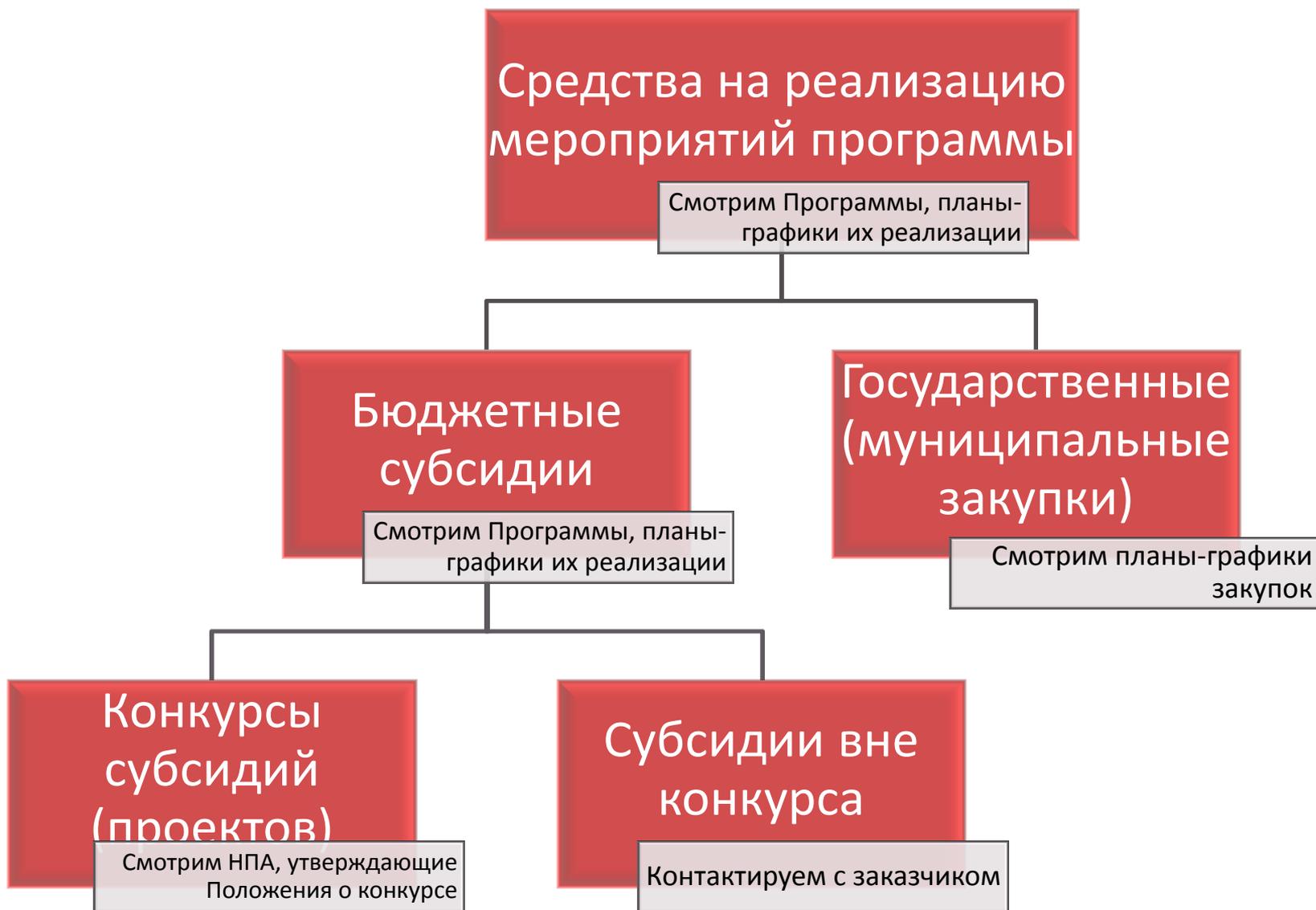
3

Пилотная отработка новых практик (2014 год);

4

Внесение изменений в региональное законодательство;

Особенности привлечения бюджетных средств



Ассортимент и специфика региональных и муниципальных программ

Государственные программы субъекта

Поддержки СО НКО

Социальная поддержка населения

Обеспечение общественной безопасности, профилактика

Содействия занятости населения

Развитие информационного общества

Региональная политика и развитие территорий

Патриотическое воспитание

Создание условий для социальной интеграции инвалидов

Развитие образования

Развитие здравоохранения

Совершенствование государственного управления

Семья и дети

Поддержка активности молодежи

В Алтайском крае впервые разработана и утверждена государственная программа, объединяющая все направления социальной защиты и социального обслуживания населения, – «Социальная поддержка граждан» на 2014–2020 годы.

Общий объем финансирования государственной программы «Социальная поддержка граждан» за все годы ее реализации составит 108 млрд. рублей, в том числе за счет средств краевого бюджета – 78 млрд. рублей, федерального бюджета – 29,8 млрд. рублей, местных бюджетов – 45,7 млн. рублей и за счет внебюджетных источников – 244,5 млн. рублей.

В структуру программы входят пять подпрограмм:

«Меры социальной поддержки отдельных категорий граждан» – подпрограмма по назначению и предоставлению социальных выплат;

«Социальное обслуживание граждан» определяет комплекс услуг и мероприятий в сфере стационарного и нестационарного обслуживания пожилых людей, инвалидов и детей-инвалидов;

«Поддержка семей с детьми» и «Поддержка детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» предусматривают содействие социальной адаптации детей и семей, попавших в трудную жизненную ситуацию или находящихся в социально опасном положении;

«Поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций» призвана обеспечить эффективность деятельности НКО и увеличение объемов социальных услуг, которые предоставляются через некоммерческие, общественные организации.

Главные задачи государственной программы – повышение эффективности мер социальной поддержки граждан, своевременное и качественное предоставление социального обслуживания, а также рост эффективности работы органов социальной защиты населения.

44 ФЗ и 223ФЗ

1

Портал Закупок <http://zakupki.gov.ru>

2

Графики закупок ОИВ и ОМСУ

3

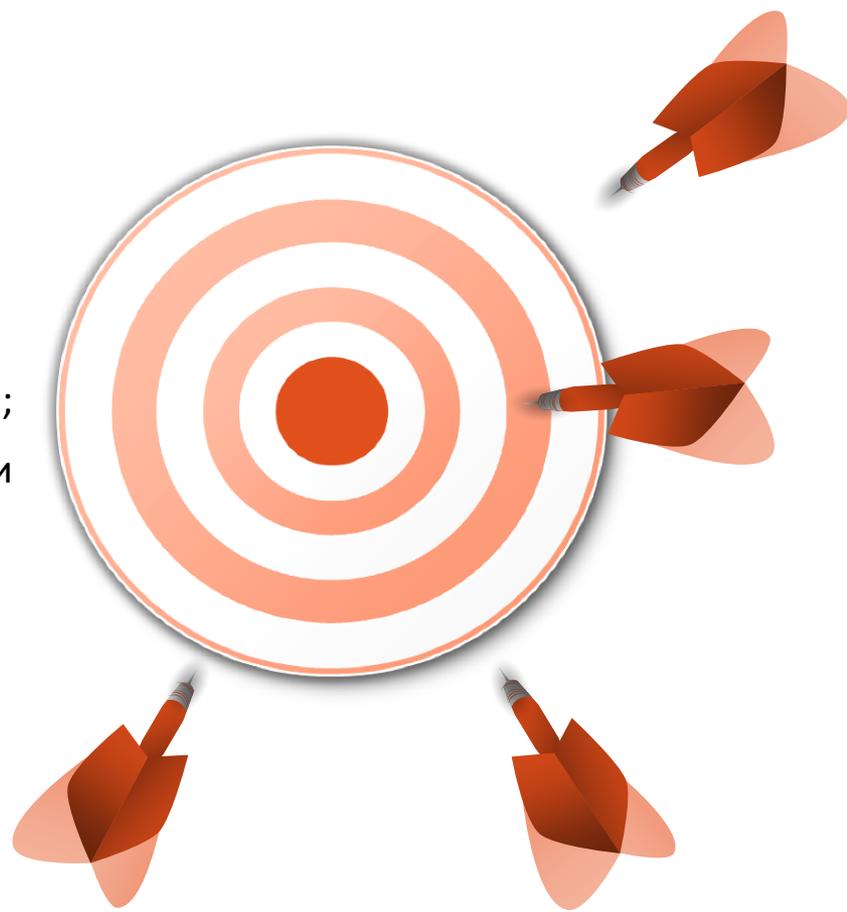
Критерии (конкурс, торги)

4

Преференции для МСБ и СОНКО

Возможные риски для НКО

- Применение требований, применяемых к учреждениям;
- Неумение выделить и грамотно оформить социальную услугу (стандартизация);
- Отсутствие навыков предпринимательской деятельности, внепроектной устойчивости;
- Малая производительность, невозможность тиражирования;
- Очень специфичная услуга, целевая группа;
- Востребованная, но не покупаемая услуга (потребитель неплатежеспособен, ОИВ не покупают);
- Отсутствие опыта работы в сфере государственного и муниципального заказа;
- Риск утраты социальной направленности деятельности;
- Невозможность включения специалистов СОНКО в программы повышения квалификации.



Как вычленять социальные услуги

Стандарты и требования к
качеству социальных услуг

Социальная услуга

- ГОСТ

Действия социальной службы, заключающиеся в оказании социальной помощи клиенту для преодоления им трудной жизненной ситуации

ТЖС – ситуация объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина по определенным причинам

- ФЗ 442

Действие или действия в сфере СОН по оказанию постоянной, периодической или разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности

Виды наших «прото-продуктов»

По подходам к взаимодействию (степени вмешательства) с «клиентом»

- Экспертные
 - Процессные, в т.ч. Коммуникационные
 - Обучающие

По функциональным областям

- Защита интересов, прав целевых групп, общественных интересов
- Реакция на деятельность органов власти или иных групп
- Производство гражданских сервисов и т.д.
- Продвижение ценностей и инициатив в сфере гуманитарной специализации
- Развитие гражданских институтов
- Управление деятельностью НКО
- Развитие человеческих ресурсов
- Альтернативное, независимое, автономное развитие, информирование и т.п.
- Солидарность, сетевая деятельность, партнерства и др.
- Специальные действия

По форме деятельности

- Консультации
- Обслуживающие проекты (патронаж) – индивидуальный и групповой
- Адвокатирование в уполномоченном органе и суде
- Обучение, тренинги, мастерские
- Информирование
- Экспертиза, проблемная диагностика, исследования
- Проектирование, создание рекомендаций
- Дискуссионные и промо-мероприятия;
- Услуги ресурсного центра и площадки (в т.ч. в И-нете),
- Клубная деятельность
- Медиация и переговоры
- Арт-акции, творческие события
- Создание и распространение значимых текстов

Как доходим до создания услуги

От потребностей клиентов

- Семья: неполная, малообеспеченная, многодетная, семья в СОП, семья группы риска, пострадавшая от ЧС, приемная, опекунская
- Одинокий гражданин
- Ребенок: ребенок, сирота, ОБПР, безнадзорный, беспризорный, инвалид, имеющий отклонения в развитии, несовершеннолетний в СОП
- Безработный
- Лица БОМЖ
- Несовершеннолетняя мать
- Длительно и тяжело болеющий
- Вынужденный переселенец, беженец
- Гражданин, привлекавшийся к уголовной ответственности
- Инвалид
- Гражданин пожилого возраста

От компетенций, услуг организации

Увидели и
скопировали

Собственное
творчество

Получили от
других и
применили

Собственная услуга

- Инновация
- Услуга
улучшенного
качества
- Адаптация
услуги для
новой
клиентской
группы
- Анализ
выпавших
региональных
услуг
- Анализ опыта
других
регионов

Виды услуг (ГОСТ)

- 1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;
- 2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья путем организации ухода, содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения для выявления отклонений в состоянии здоровья клиента;
- 3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния для адаптации в социальной среде, в т.ч. телефон доверия;
- 4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании @Центр ГАНИ детей;

Виды услуг

- 5) социально-трудоустройство, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- 6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
- 8) срочные социальные услуги

Социальное сопровождение (442ФЗ)

Статья 22. Содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение)

1. При необходимости гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).
2. Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия в соответствии со статьей 28 настоящего Федерального закона. Мероприятия по социальному сопровождению отражаются в индивидуальной программе.

Как закрепляем качество услуг (гарантии для заказчика)

Факторы, влияющие на качество социальных услуг организаций:

- наличие и состояние документов организации;
- условия размещения услуги (комфортность и приспособленность помещений);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- специальное и техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты);
- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

Состав информации об услугах (в соответствии с Федеральном законом "О защите прав потребителей")

- перечень основных услуг, предоставляемых организацией;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами организации;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

Критерии оценки качества соц услуг (ГОСТ)

а) **полнота** предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее **своевременность**;

б) **результативность** (эффективность) предоставления услуги:

- материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

ПРИМЕРЫ:

4.2. Качество социально-бытовых услуг

Оказание помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи должно в значительной мере освободить от этой обязанности остальных членов семьи и позволить им заниматься другими делами дома и на работе.

4.7. Качество социально-правовых услуг

Оказание помощи в подготовке жалоб на действие или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права клиентов, должно заключаться в том, чтобы помочь им юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату.

В каких документах закрепляем качество

Порядок предоставления социальной услуги устанавливается по видам социальных услуг и включает в себя:

- 1) наименование социальной услуги;
- 2) стандарт социальной услуги;
- 3) правила предоставления социальной услуги бесплатно либо за плату или частичную плату;
- 4) требования к деятельности поставщика социальной услуги в сфере социального обслуживания;
- 5) перечень документов, необходимых для предоставления социальной услуги;
- 6) другое

Стандарт социальной услуги -

- основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг

Стандарт

- 1) описание социальной услуги, в том числе ее объем;
- 2) сроки предоставления социальной услуги;
- 3) подушевой норматив финансирования социальной услуги (расчет стоимости 1 услуги);
- 4) показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;
- 5) условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 6) иные необходимые для предоставления социальной услуги положения.