

ВОВЛЕЧЕНИЕ СО НКО В ПРОИЗВОДСТВО СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ: ОТДЕЛЬНЫЕ ВАЖНЫЕ ВЕЩИ

Тюмень, 20.05.2015

**С.Г.МАКОВЕЦКАЯ, ДИРЕКТОР ЦЕНТРА ГРАНИ
(ПЕРМЬ),**

член Правительственной комиссии
по координации деятельности открытого правительства при
Правительстве Российской Федерации,

Руководитель межрегионального ресурсного центра
«Поддержка участия СО НКО в управлении социальной
сферой и производстве социальных услуг»



Услуги в социальной сфере в деятельности НКО

- Типология продуктов СО НКО.
- Социальные услуги СО НКО, подходы к выделению.
- Развитие ассортимента услуг (набор услуг или комплексная услуга «под ключ»).

Что такое социальная услуга:

Понятие, сущность, целевая
направленность

Широкое понимание

Услуга – ...

- Результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальный (ГОСТ Р ИСО 9000-2008)
- Действие или деятельность, совершенные одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица
- Блага, предоставляемые в форме деятельности
- Любая деятельность или благо, которую одна сторона может предложить другой

По ГОСТу Р 50646-94

- Материальная услуга — услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг.
- Социально-культурная услуга (нематериальная услуга) — услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя

Еще один ГОСТ «Социальные службы»

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

ТЖС – ситуация объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина по определенным причинам

Свойства услуги

Неосвязаемость

- Услугу нельзя потрогать или продемонстрировать

Неотделимость

- Услугу нельзя отделить от ее источника, независимо от того, предоставляется она человеком или машиной

Непостоянство качества

- Качество услуги зависит от того, кто, когда и как ее предоставляет

Недолговечность

- Услугу нельзя хранить с целью последующего использования

Узкое понимание социальной услуги (по 442-ФЗ)

социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание) - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам

- социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, 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

получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги

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 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
- 9) социально-экономические (льготы, пособия)

**КАКИЕ УСЛУГИ НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ
СУБЪЕКТОВ ОБНАРУЖИЛИ В ХОДЕ
ИССЛЕДОВАНИЯ**

Образовательные услуги (на примере услуг для детей)

Услуги, существующие в бюджетном секторе

- Услуги дошкольного образования*
- Услуга ухода и присмотра за детьми (детские сады без лицензии)*
- Услуги дополнительного образования детей*
- Образовательные услуги для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи*
- Специальное (коррекционное) образовательное учреждение для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья*
- И даже среднее (общее и полное) и высшее образование (например, образовательный холдинг Захарова Н.Н.: институт – колледж – школа – детский сад)*

Услуги в сфере здравоохранения

Услуги , существующие в бюджетном секторе

- Медицинское обслуживание и сопровождение беременных женщин*
- Патронаж детей до 1 года*
- Разъяснение диагноза и процесса лечения*
- Просвещение по вопросам ухода за больным в постоперационный и реабилитационный период*
- Санитарное и медицинское просвещение (просветительские программы для больных с различными заболеваниями, астмашкола например)*
- Организация досуга в детских стационарах*

Рыночные услуги

- Семейный доктор
- Патронаж лежачих больных, больных и инвалидов

Услуги в сфере социального обслуживания (примеры)

Услуги, существующие в бюджетном секторе

- Услуги для престарелых и их семей (геронтологические центры, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для престарелых и инвалидов)*
- Психолого-медико-социальное сопровождение замещающих семей*
- Реабилитационные услуги для инвалидов (реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями, Центр комплексной реабилитации инвалидов, дома – интернаты для умственно отсталых детей, Центры психолого-медико-социального сопровождения)*
- Консультационные услуги для семей в трудной жизненной ситуации*
- Выявление и сопровождение семей, находящихся в социально опасном положении
- Услуги сопровождения специалистами семьям, имеющим в своем составе потенциальных клиентов данных учреждений (инвалидов, престарелых)*

Услуги в сфере культуры

Услуги существующие в бюджетном секторе

- Библиотечное обслуживание населения (самая широкая сеть учреждений культуры, спектр услуг шире чем книгохранение и книгопользование)
- Культурно-досуговые центры (дома культуры и прочее) – клубы по интересам, кружки, концерты*
- Театральные постановки и иные виды представлений*
- Музейная и выставочная деятельность

Рыночные услуги

- Концерты
- Просмотр художественных, документальных и научно-популярных фильмов (киноклубы)*
- Зоосады и ботанические сады, парки и места отдыха, детские площадки*
- Фестивали

Услуги в сфере физической культуры и спорта

Услуги, существующие в бюджетном секторе

- Физическое воспитание детей и взрослых*
- Дополнительное образование детей в части организации физкультурно-спортивной работы*
- Услуги для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями (восстановительные центры)*
- Организация и проведение спортивных соревнований*
- Предоставление площадок для занятий спортом и физической культурой*

Рыночные услуги

- Фитнес
- Специализированные услуги (йога, восточные единоборства, туризм и др.)
- Услуги для занятий экстремальными видами спорта (экстрим-парк, например)

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, автономное, независимое, информирование и т.п. развитие,
- 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



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

Стратегии выделения услуг

1. Ведомственный характер	дом престарелых, дет сад	Ориентир на конкуренцию с учреждениями	Рынок и/или бюджет
2. Межведомственная комплексная для клиента услуга	школа ответственного родительства	Ориентир на потребности клиентов, решение соц проблемы	Рынок и/или бюджет
3. Не связанный общей идеей набор услуг	Мультифункциональный центр оказания востребованных услуг	Ориентир на имеющиеся ресурсы, потребности клиентов	Рынок и/или бюджет

Примеры выделения из деятельности НКО услуги

- Основной продукт НКО – организация благотворительных ярмарок

Услуга: трудоустройство инвалидов по изготовлению значков с дальнейшей их реализацией на благотворительных ярмарках

- Общество помощи онкобольным, основной продукт – просветительская работа, организация среды общения онкологических больных

Услуга: домашняя помощь престарелым с онкозаболеваниями, консультация онкобольных, профилактические консультации (школа здоровья)

Упражнение: от текущей деятельности к услуге

1. СОНКО по борьбе с ВИЧ (своего помещения нет, есть волонтеры из числа людей с ВИЧ)
2. Ветеранская организация (есть помещение и волонтеры пожилого возраста)
3. Ассоциация многодетных семей (помещения нет)

Задание: выделить возможные услуги в деятельности одной или нескольких из указанных организаций

Пример выполнения упражнения

1. СОНКО по борьбе с ВИЧ:
 - Курс для школьников (ОИВ, ОМСУ в образовании)
 - Консультации равных консультантов (ОИВ, учреждение в здравоохранении)
 - Психологическое сопровождение лиц с диагнозом ВИЧ и его семьи (на разных стадиях кризиса)
 - Консультирование молодых родителей с ВИЧ (школа планирования семьи)
 - ...

Подходы к организации производства услуг в социальной сфере в деятельности НКО

Правовые условия производства соц услуг

- Соответствие требованиям надзорных органов (роspotребнадзор, госпoжнадзор)
- Лицензирование деятельности
- Специализированные кадры (наличие мед, пед образования, аккредитация)
- Стандарты оказания услуг
- Независимая оценка?

Организационные схемы производства услуг



От проектов к оказанию услуг

- Организационные изменения при переходе к постоянному оказанию услуг: место, время, контроль...
- Кадры (волонтеры или специалисты)
- Планирование деятельности, перебои (организационный план)
- Планирование результатов (количественные и качественные показатели)
- Взвесить все «за» и «против»

Планирование расходов на производство услуг

- Как планировать расходы на производство услуги (на примере)
- Покупатели услуг или компенсация из бюджета (возможные риски)

Расходы на входе

- Согласования (изменения в устав, открытие ИП, ООО)
- Лицензирование
- Оборудование для оказания услуги
- Ремонт помещений (при необходимости)
- Реклама (СМИ, день открытых дверей, сайт...)
- Специалисты на этапе запуска (администратор, менеджер...)
- Транспортные расходы
- Непредвиденные расходы!!!
-

Чем подробнее распишете, тем точнее рассчитаете сумму инвестиций

Расходы в процессе оказания услуги

- Расходные материалы (канцтовары и т.п.)
- Амортизация и обслуживание оборудования
- Оплата основных специалистов (в т.ч. отчисления в фонд соц страхования)
- Оплата специалистов, обеспечивающих бесперебойную работу службы (уборка, доставка, администрирование...)
- Питание
- Коммунальные платежи, услуги связи, интернет
- Охрана
- Транспортные расходы
- Обучение, повышение квалификации и супервизия для специалистов
- ...

- Себестоимость услуги= все расходы на производство услуг в определенный период/к количеству обслуживаемых (но не дороже ведомственных аналогов – бюджетное задание)
- При планировании цены на коммерческие услуги закладывается дополнительно надбавка для погашения кредита, возврата средств потраченных на запуск и прибыль
- ПРОБЛЕМА: при расчете цены для ОИВ в стоимость не закладывается обеспечение работы организации и ее развитие (ремонт, охрана помещения...),
- При финансовом планировании учитывать возможные финансовые разрывы (пример: Телефон доверия)

Как рассчитать цену услуги для заказчика

Классификация затрат

- **переменные затраты** находятся в пропорциональной зависимости от объема работ. Такими могут оказаться, например, расходы на питание участников конференции или почтовые расходы при увеличении или уменьшении списка адресатов, которым рассылаются информационные материалы;
- **постоянные (фиксированные)**, то есть совсем или почти не меняющиеся затраты, такие как арендная плата за то же самое помещение под офис. Но при планировании бюджета лучше учитывать возможность некоторых колебаний таких расходов;
- **смешанные** – например, расходы на телефонную связь, которые состоят из постоянной абонентной платы и переменной (за время использования телефона, за междугородные переговоры);
- **затраты, которые при изменении объема работ меняются скачками.** Пример, в текущем году в летнем экологическом лагере побывало 100 детей, распределенных по нескольким группам. Если в следующем году к ним добавятся еще 5 детей, то их можно без особых проблем распределить по существующим группам, не увеличивая количество работников лагеря. Но если новеньких будет уже 30, то придется организовывать новую группу и брать на работу еще как минимум одного воспитателя, и расходы на зарплату персонала и налоги увеличатся скачком.

Упражнение: Описание социальной услуги/* планирование расходов

- 1. Наименование услуги
- 2. Кому оказывается услуга (целевая аудитория)
- 3. Описание проблемы, которую решает услуга
- 4. Барьеры получения услуги (подтверждение права клиента на получение услуги)
- 5. Количество услуг (график, периодичность)*
- 6. Территория оказания услуги*
- 7. Ресурсы, необходимые для оказания услуги*
- 8. Финансирование (платно, рыночная цена, бесплатно (укажите источник финансирования))*
- 9. Продвижение услуги*
- 10. Оценка качества оказания услуги*

Управление качеством социальных услуг

- при планировании услуги задумываться о гарантиях качества
- запрос на оцифрованное качество услуг, включение СОНКО в систему показателей ведомств и программ (442 ФЗ)

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.

Создание и учет требований имеющихся систем контроля качества

Внешние

- Здравнадзор, обрнадзор (оценка качества услуги), госпожнадзор, роспотребнадзор (оценка безопасности условий ее предоставления), налоговая и минюст (качество ведения документации и отчетности), независимая оценка (в перспективе)
- Внутренние

Супервизия, журналы учета, книга жалоб и предложений, опрос на «выходе», выборочный контроль и оценка качества соблюдения стандарта (инструкции)

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

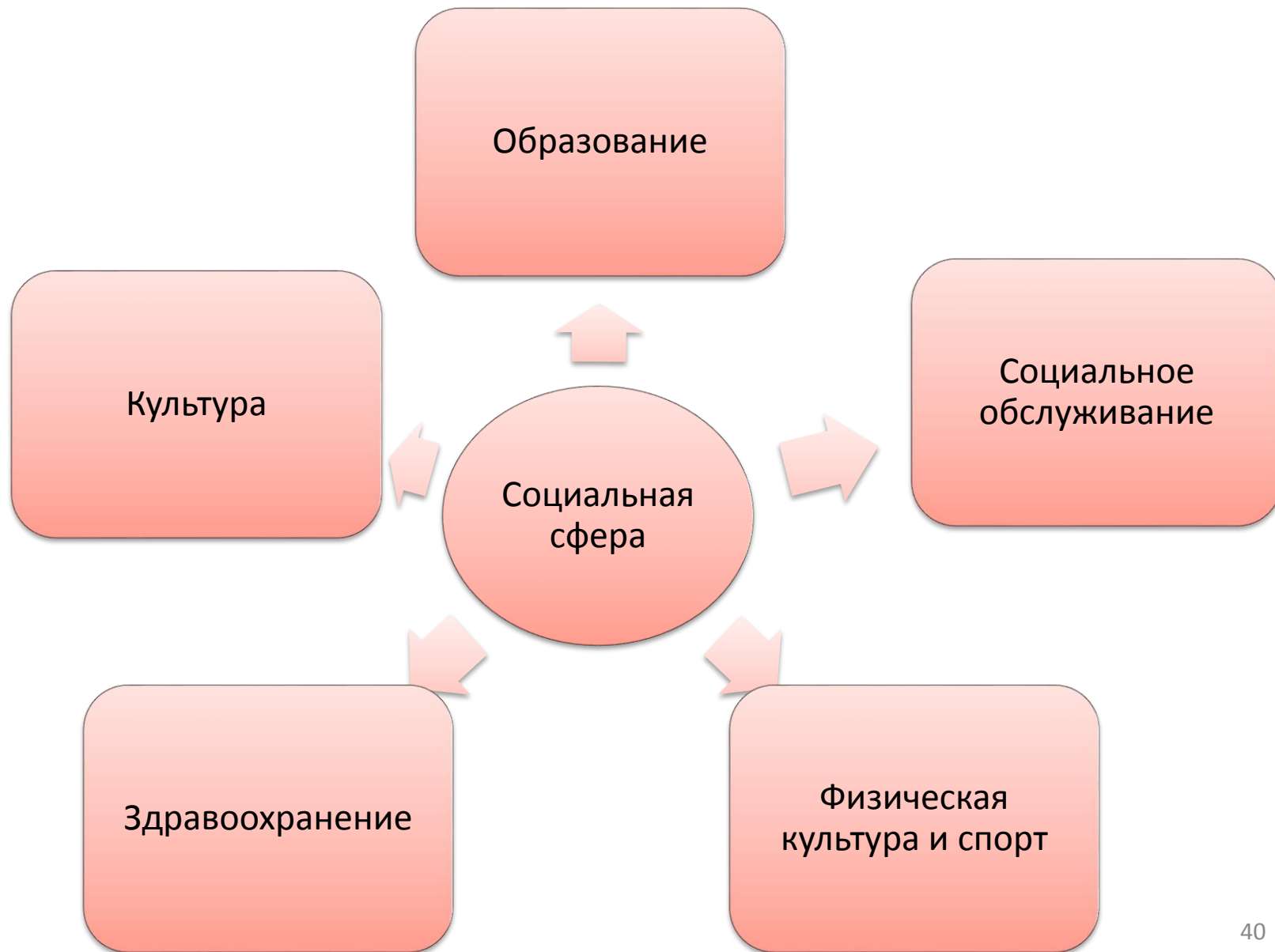
- 1) описание социальной услуги, в том числе ее объем;
- 2) сроки предоставления социальной услуги;
- 3) подушевой норматив финансирования социальной услуги (расчет стоимости 1 услуги);
- 4) показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;
- 5) условия предоставления социальной 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.

УСЛУГИ



ПРОЕКТЫ

Социальная сфера



Участники социального обслуживания

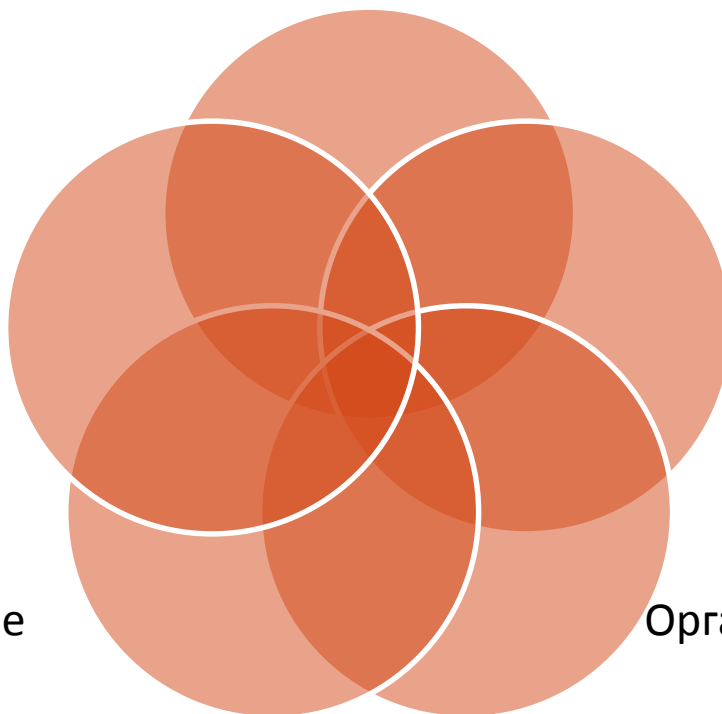
ФОИВ (вырабатывают
политику, принимают
законы и НПА)

Индивидуальные
предприниматели

РОИВ (осуществляет
полномочия в сфере
социального
обслуживания)

Негосударственные
организации
(коммерческие и
некоммерческие)

Организации социального
обслуживания
(государственные
учреждения)



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).

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.

СО НКО как поставщики услуг в социальной сфере

С.Г.Маковецая
Центр ГРАНИ

Услуги в социальной сфере в деятельности НКО

- Типология продуктов СО НКО.
- Социальные услуги СО НКО, подходы к выделению.
- Развитие ассортимента услуг (набор услуг или комплексная услуга «под ключ»).

Что такое социальная услуга:

Понятие, сущность, целевая
направленность

Широкое понимание

Услуга – ...

- Результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальный (ГОСТ Р ИСО 9000-2008)
- Действие или деятельность, совершенные одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица
- Блага, предоставляемые в форме деятельности
- Любая деятельность или благо, которую одна сторона может предложить другой

По ГОСТу Р 50646-94

- Материальная услуга — услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг.
- Социально-культурная услуга (нематериальная услуга) — услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя

Еще один ГОСТ «Социальные службы»

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

ТЖС – ситуация объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина по определенным причинам

Свойства услуги

Неосвязаемость

- Услугу нельзя потрогать или продемонстрировать

Неотделимость

- Услугу нельзя отделить от ее источника, независимо от того, предоставляется она человеком или машиной

Непостоянство качества

- Качество услуги зависит от того, кто, когда и как ее предоставляет

Недолговечность

- Услугу нельзя хранить с целью последующего использования

Узкое понимание социальной услуги (по 442-ФЗ)

социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание) - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам

- социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, 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

получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги

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 детей;

Виды услуг

- 5) социально-трудовые, 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
- 9) социально-экономические (льготы, пособия)

КАКИЕ УСЛУГИ НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ СУБЪЕКТОВ ОБНАРУЖИЛИ В ХОДЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Образовательные услуги (на примере услуг для детей)

Услуги, существующие в бюджетном секторе

- Услуги дошкольного образования*
- Услуга ухода и присмотра за детьми (детские сады без лицензии)*
- Услуги дополнительного образования детей*
- Образовательные услуги для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи*
- Специальное (коррекционное) образовательное учреждение для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья*
- И даже среднее (общее и полное) и высшее образование (например, образовательный холдинг Захарова Н.Н.: институт – колледж – школа – детский сад)*

Услуги в сфере здравоохранения

Услуги , существующие в бюджетном секторе

- Медицинское обслуживание и сопровождение беременных женщин*
- Патронаж детей до 1 года*
- Разъяснение диагноза и процесса лечения*
- Просвещение по вопросам ухода за больным в постоперационный и реабилитационный период*
- Санитарное и медицинское просвещение (просветительские программы для больных с различными заболеваниями, астмашкола например)*
- Организация досуга в детских стационарах*

Рыночные услуги

- Семейный доктор
- Патронаж лежачих больных, больных и инвалидов

Услуги в сфере социального обслуживания (примеры)

Услуги, существующие в бюджетном секторе

- Услуги для престарелых и их семей (геронтологические центры, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для престарелых и инвалидов)*
- Психолого-медико-социальное сопровождение замещающих семей*
- Реабилитационные услуги для инвалидов (реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями, Центр комплексной реабилитации инвалидов, дома – интернаты для умственно отсталых детей, Центры психолого-медико-социального сопровождения)*
- Консультационные услуги для семей в трудной жизненной ситуации*
- Выявление и сопровождение семей, находящихся в социально опасном положении
- Услуги сопровождения специалистами семьям, имеющим в своем составе потенциальных клиентов данных учреждений (инвалидов, престарелых)*

Услуги в сфере культуры

Услуги существующие в бюджетном секторе

- Библиотечное обслуживание населения (самая широкая сеть учреждений культуры, спектр услуг шире чем книгохранение и книгопользование)
- Культурно-досуговые центры (дома культуры и прочее) – клубы по интересам, кружки, концерты*
- Театральные постановки и иные виды представлений*
- Музейная и выставочная деятельность

Рыночные услуги

- Концерты
- Просмотр художественных, документальных и научно-популярных фильмов (киноклубы)*
- Зоосады и ботанические сады, парки и места отдыха, детские площадки*
- Фестивали

Услуги в сфере физической культуры и спорта

Услуги, существующие в бюджетном секторе

- Физическое воспитание детей и взрослых*
- Дополнительное образование детей в части организации физкультурно-спортивной работы*
- Услуги для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями (восстановительные центры)*
- Организация и проведение спортивных соревнований*
- Предоставление площадок для занятий спортом и физической культурой*

Рыночные услуги

- Фитнес
- Специализированные услуги (йога, восточные единоборства, туризм и др.)
- Услуги для занятий экстремальными видами спорта (экстрим-парк, например)

Виды наших «прото-продуктов»

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

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

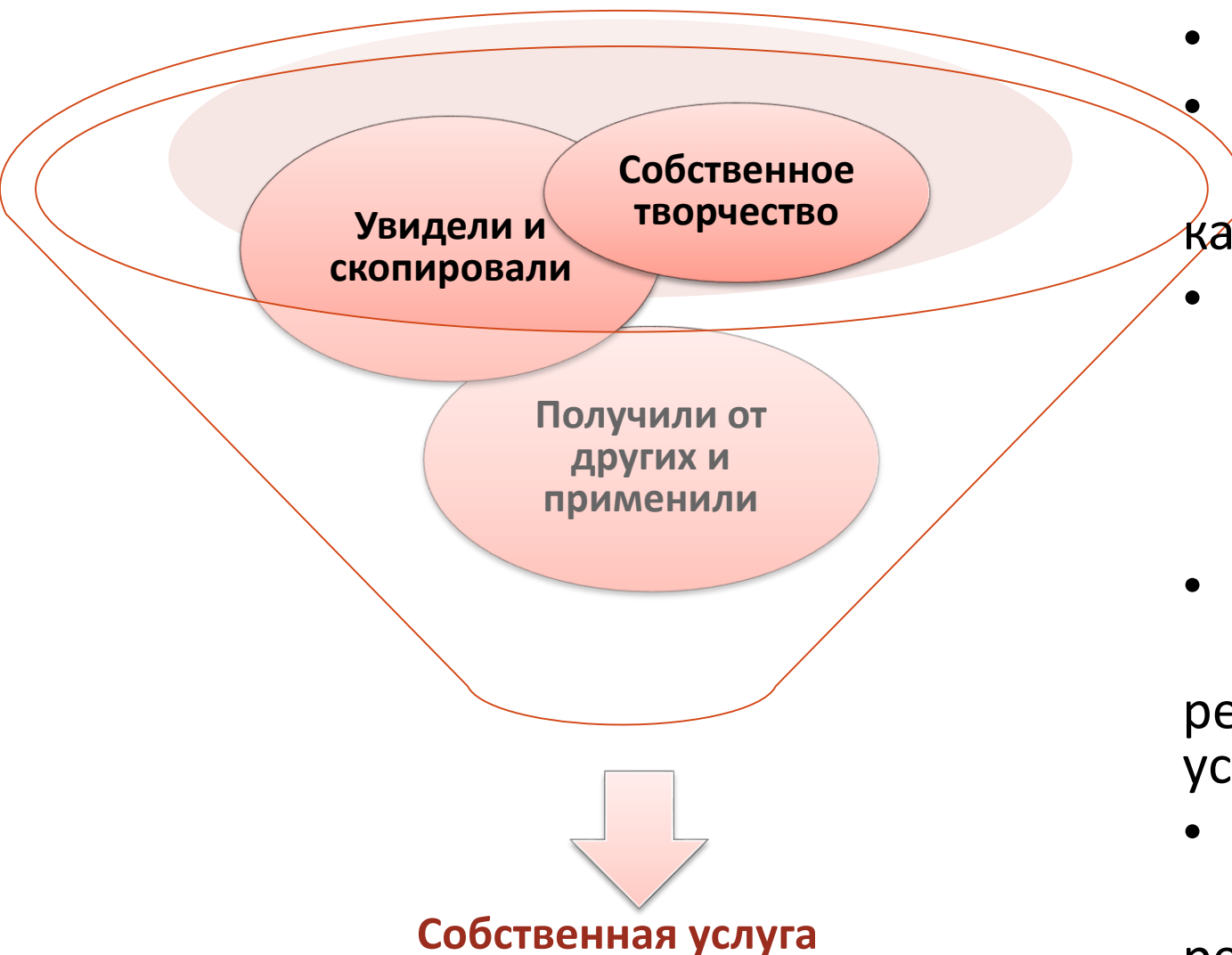
По функциональным областям

- 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, автономное, независимое, информирование и т.п. развитие,
- 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



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

Стратегии выделения услуг

1. Ведомственный характер	дом престарелых, дет сад	Ориентир на конкуренцию с учреждениями	Рынок и/или бюджет
2. Межведомственная комплексная для клиента услуга	школа ответственного родительства	Ориентир на потребности клиентов, решение соц проблемы	Рынок и/или бюджет
3. Не связанный общей идеей набор услуг	Мультифункциональный центр оказания востребованных услуг	Ориентир на имеющиеся ресурсы, потребности клиентов	Рынок и/или бюджет

Примеры выделения из деятельности НКО услуги

- Основной продукт НКО – организация благотворительных ярмарок

Услуга: трудоустройство инвалидов по изготовлению значков с дальнейшей их реализацией на благотворительных ярмарках

- Общество помощи онкобольным, основной продукт – просветительская работа, организация среды общения онкологических больных

Услуга: домашняя помощь престарелым с онкозаболеваниями, консультация онкобольных, профилактические консультации (школа здоровья)

Упражнение: от текущей деятельности к услуге

1. СОНКО по борьбе с ВИЧ (своего помещения нет, есть волонтеры из числа людей с ВИЧ)
2. Ветеранская организация (есть помещение и волонтеры пожилого возраста)
3. Ассоциация многодетных семей (помещения нет)

Задание: выделить возможные услуги в деятельности одной или нескольких из указанных организаций

Пример выполнения упражнения

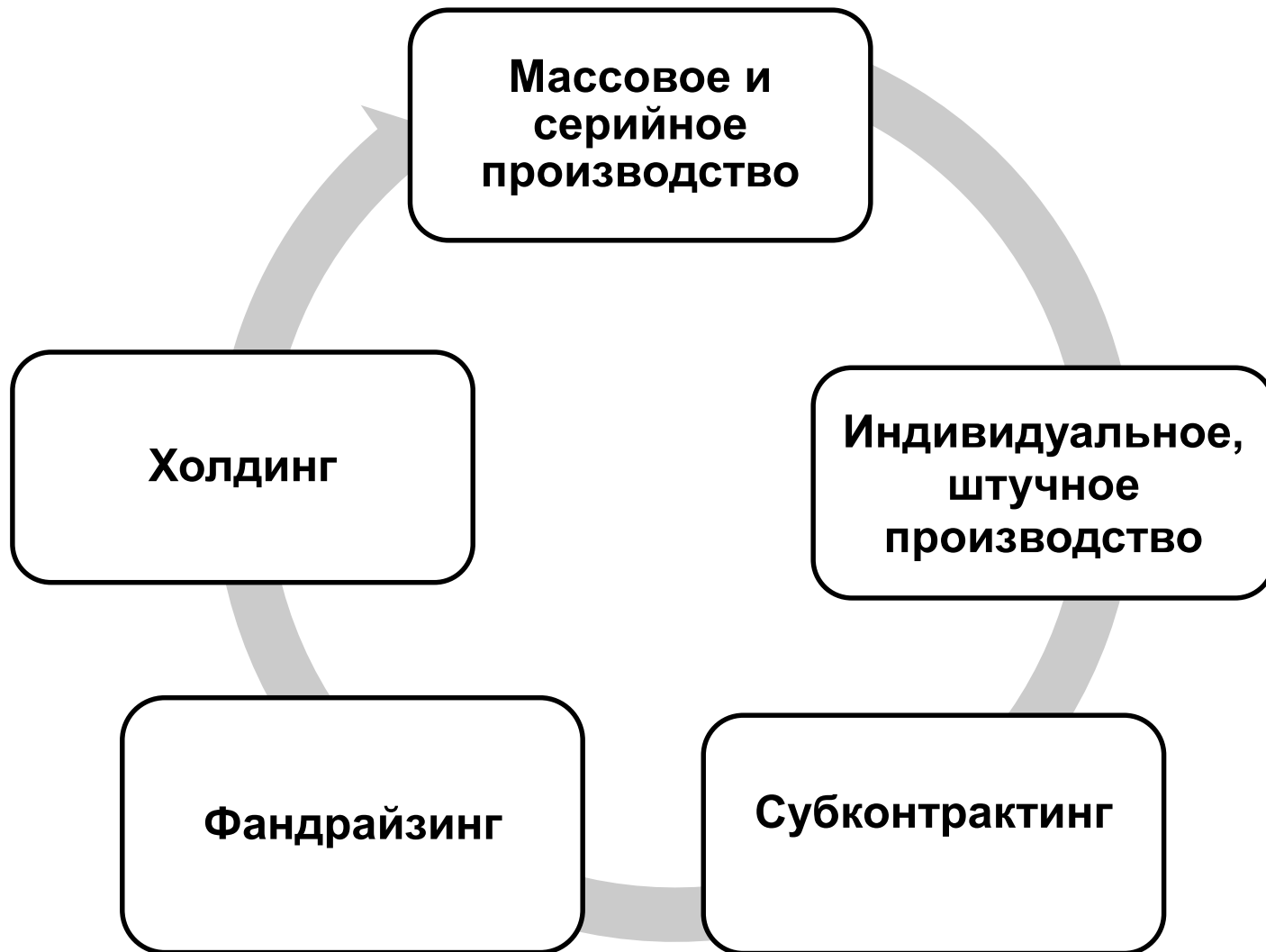
1. СОНКО по борьбе с ВИЧ:
 - Курс для школьников (ОИВ, ОМСУ в образовании)
 - Консультации равных консультантов (ОИВ, учреждение в здравоохранении)
 - Психологическое сопровождение лиц с диагнозом ВИЧ и его семьи (на разных стадиях кризиса)
 - Консультирование молодых родителей с ВИЧ (школа планирования семьи)
 - ...

Подходы к организации производства услуг в социальной сфере в деятельности НКО

Правовые условия производства соц услуг

- Соответствие требованиям надзорных органов (роspotребнадзор, госпожнадзор)
- Лицензирование деятельности
- Специализированные кадры (наличие мед, пед образования, аккредитация)
- Стандарты оказания услуг
- Независимая оценка?

Организационные схемы производства услуг



От проектов к оказанию услуг

- Организационные изменения при переходе к постоянному оказанию услуг: место, время, контроль...
- Кадры (волонтеры или специалисты)
- Планирование деятельности, перебои (организационный план)
- Планирование результатов (количественные и качественные показатели)
- Взвесить все «за» и «против»

Планирование расходов на производство услуг

- Как планировать расходы на производство услуги (на примере)
- Покупатели услуг или компенсация из бюджета (возможные риски)

Расходы на входе

- Согласования (изменения в устав, открытие ИП, ООО)
- Лицензирование
- Оборудование для оказания услуги
- Ремонт помещений (при необходимости)
- Реклама (СМИ, день открытых дверей, сайт...)
- Специалисты на этапе запуска (администратор, менеджер...)
- Транспортные расходы
- Непредвиденные расходы!!!
-

Чем подробнее распишете, тем точнее рассчитаете сумму инвестиций

Расходы в процессе оказания услуги

- Расходные материалы (канцтовары и т.п.)
- Амортизация и обслуживание оборудования
- Оплата основных специалистов (в т.ч. отчисления в фонд соц страхования)
- Оплата специалистов, обеспечивающих бесперебойную работу службы (уборка, доставка, администрирование...)
- Питание
- Коммунальные платежи, услуги связи, интернет
- Охрана
- Транспортные расходы
- Обучение, повышение квалификации и супервизия для специалистов
- ...

- Себестоимость услуги = все расходы на производство услуг в определенный период / к количеству обслуживаемых (но не дороже ведомственных аналогов – бюджетное задание)
- При планировании цены на коммерческие услуги закладывается дополнительно надбавка для погашения кредита, возврата средств потраченных на запуск и прибыль
- ПРОБЛЕМА: при расчете цены для ОИВ в стоимость не закладывается обеспечение работы организации и ее развитие (ремонт, охрана помещения...),
- При финансовом планировании учитывать возможные финансовые разрывы (пример: Телефон доверия)

Как рассчитать цену услуги для заказчика

Классификация затрат

- **переменные затраты** находятся в пропорциональной зависимости от объема работ. Такими могут оказаться, например, расходы на питание участников конференции или почтовые расходы при увеличении или уменьшении списка адресатов, которым рассылаются информационные материалы;
- **постоянные (фиксированные)**, то есть совсем или почти не меняющиеся затраты, такие как арендная плата за то же самое помещение под офис. Но при планировании бюджета лучше учитывать возможность некоторых колебаний таких расходов;
- **смешанные** – например, расходы на телефонную связь, которые состоят из постоянной абонентной платы и переменной (за время использования телефона, за междугородные переговоры);
- **затраты, которые при изменении объема работ меняются скачками.** Пример, в текущем году в летнем экологическом лагере побывало 100 детей, распределенных по нескольким группам. Если в следующем году к ним добавятся еще 5 детей, то их можно без особых проблем распределить по существующим группам, не увеличивая количество работников лагеря. Но если новеньких будет уже 30, то придется организовывать новую группу и брать на работу еще как минимум одного воспитателя, и расходы на зарплату персонала и налоги увеличатся скачком.

Упражнение: Описание социальной услуги/* планирование расходов

- 1. Наименование услуги
- 2. Кому оказывается услуга (целевая аудитория)
- 3. Описание проблемы, которую решает услуга
- 4. Барьеры получения услуги (подтверждение права клиента на получение услуги)
- 5. Количество услуг (график, периодичность)*
- 6. Территория оказания услуги*
- 7. Ресурсы, необходимые для оказания услуги*
- 8. Финансирование (платно, рыночная цена, бесплатно (укажите источник финансирования))*
- 9. Продвижение услуги*
- 10. Оценка качества оказания услуги*

Управление качеством социальных услуг

- при планировании услуги задумываться о гарантиях качества
- запрос на оцифрованное качество услуг, включение СОНКО в систему показателей ведомств и программ (442 ФЗ)

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.

Создание и учет требований имеющихся систем контроля качества

Внешние

- Здравнадзор, обрнадзор (оценка качества услуги), госпожнадзор, роспотребнадзор (оценка безопасности условий ее предоставления), налоговая и минюст (качество ведения документации и отчетности), независимая оценка (в перспективе)
- Внутренние

Супервизия, журналы учета, книга жалоб и предложений, опрос на «выходе», выборочный контроль и оценка качества соблюдения стандарта (инструкции)

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.

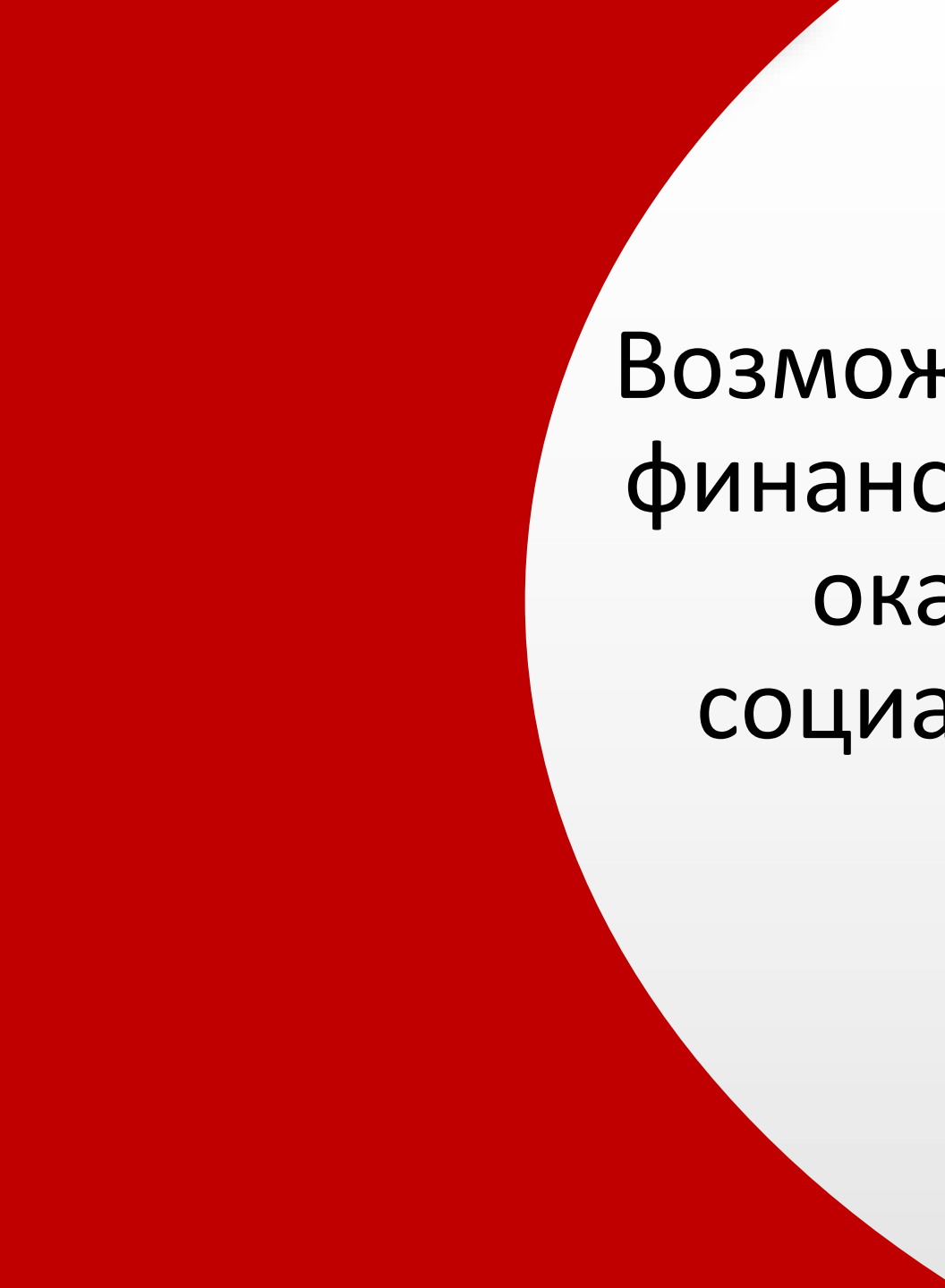
УСЛУГИ



ПРОЕКТЫ

Кроме нас это никто не исправит

- ▶ НКО присуща культура непродуктивного поведения. Недоверие и неготовность СОНКО к почти любому взаимодействию с государством . Миф о трепетном отношении руководителей НКО к репутации организации.
- ▶ Низкий уровень квалификации специалистов.
- ▶ У НКО существуют проблемы продвижения результатов, оказываемых услуг.
- ▶ Миссия организаций не коррелируется с требованиями производства социальных услуг и реформы социальной сферы.
- ▶ НКО не рассматривают изменения в управлении социальной сферой в качестве источника получения ресурсов для развития.
- ▶ НКО могут формировать грамотного потребителя, заниматься коррекцией - гражданским контролем модернизации.



**Возможные источники
финансирования НКО,
оказывающих
социальные услуги**

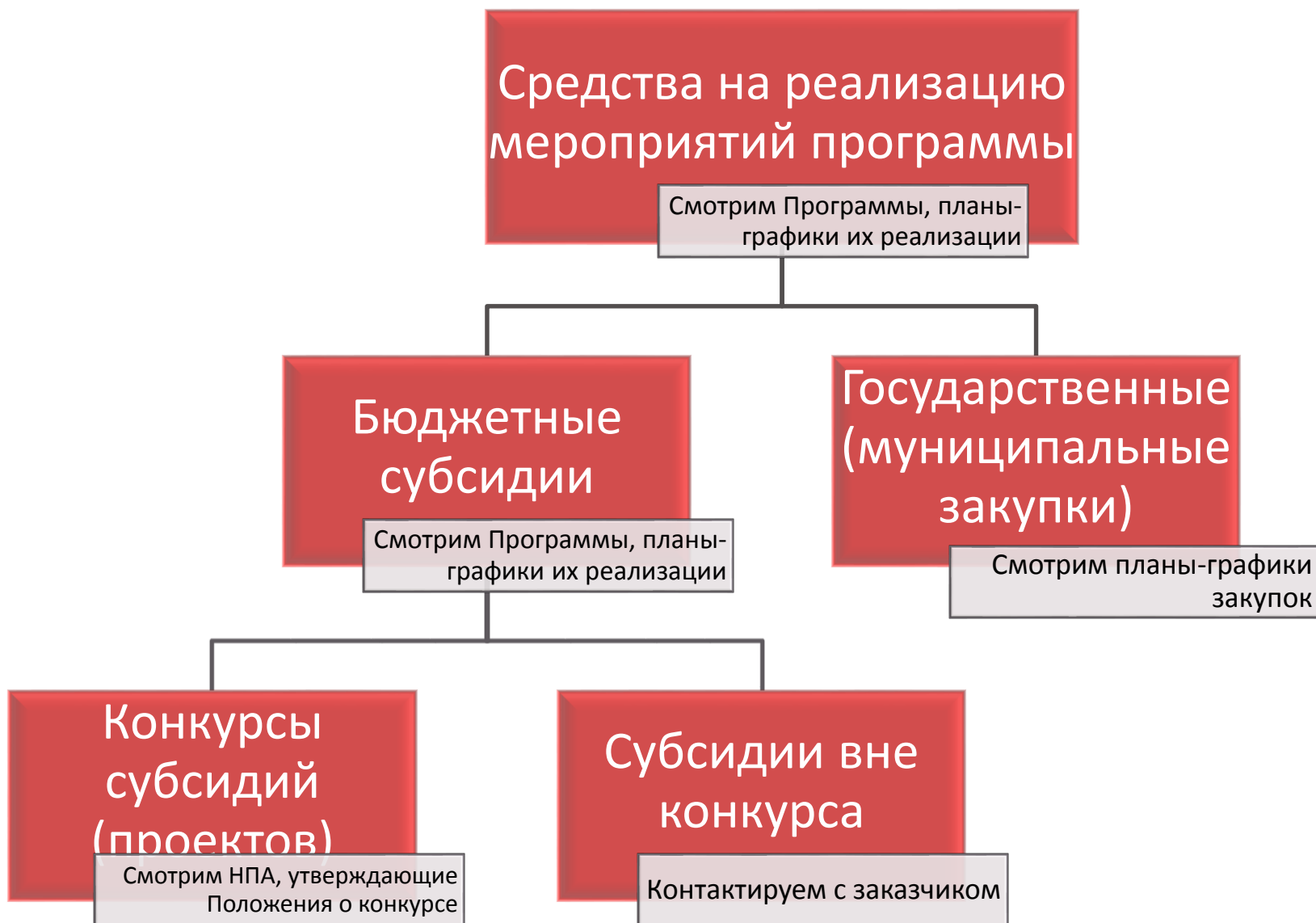
Возможные источники финансирования

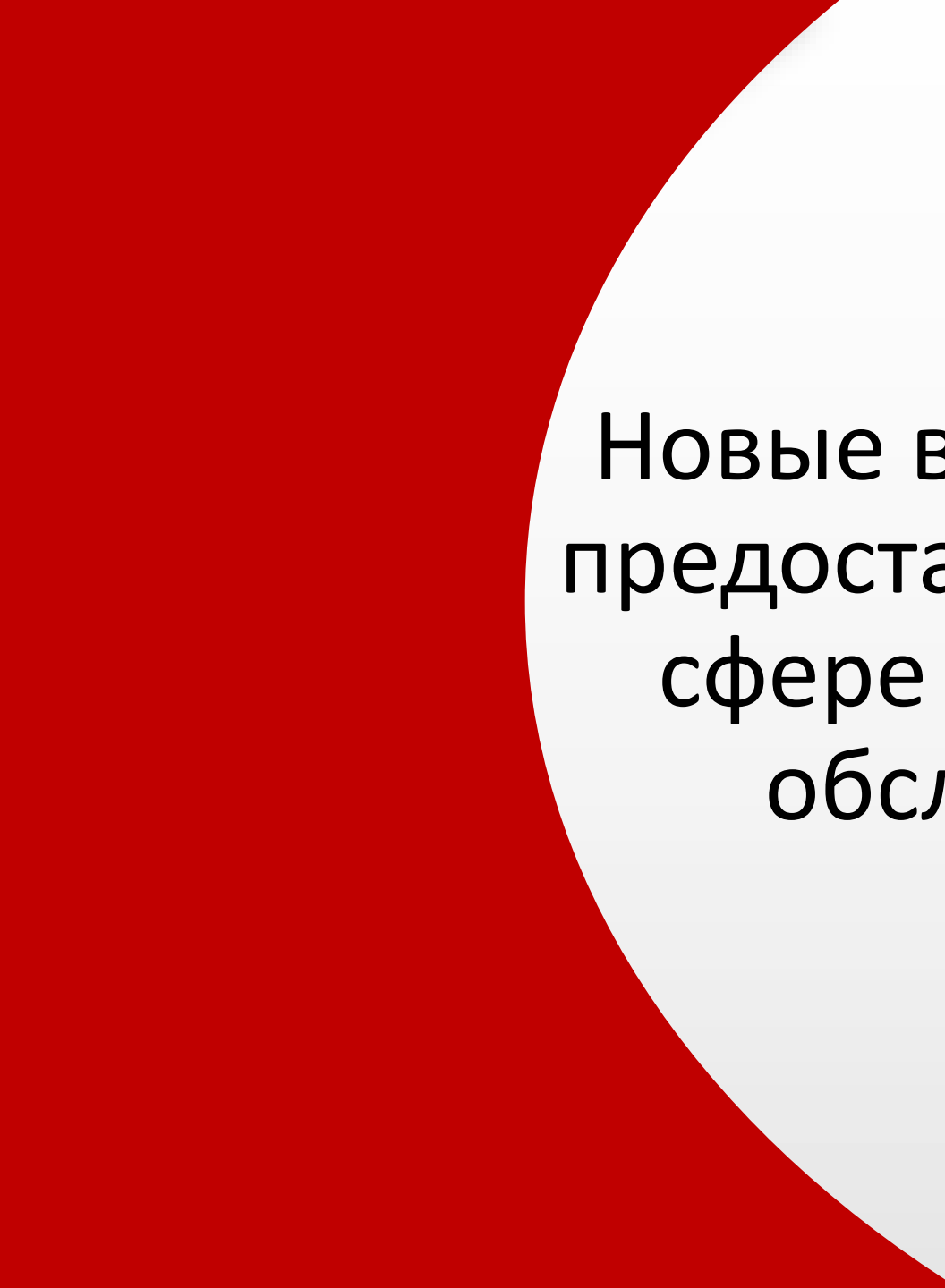
- Участвовать в реализации государственных программ
- Участвовать в конкурсах социально значимых проектов, финансируемых из бюджета
- Участвовать в государственных закупках
- Участвовать в предоставлении услуг
- Осуществлять деятельность, приносящую доход, в том числе оказывать платные услуги населению
- Привлекать средства спонсорской и благотворительной помощи
- Привлекать средства грантовых программ на реализацию проектов

Меры поддержки СО НКО – поставщиков соцуслуг



Особенности привлечения бюджетных средств





**Новые возможности в
предоставлении услуг в
сфере социального
обслуживания**

Регулирование производства социальных услуг



Меры поддержки поставщиков социальных услуг

Уравнивание статуса государственных и негосударственных поставщиков

Добровольное включение в реестр поставщиков социальных услуг по заявительному принципу

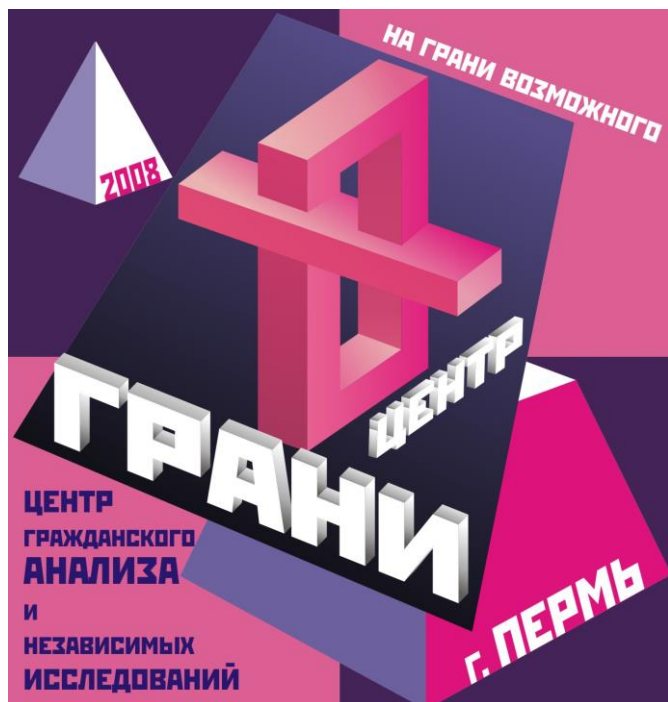
Включение в индивидуальные программы в число рекомендуемых поставщиков и информирование об этом

Налоговые льготы: право временно применять нулевую налоговую ставку на прибыль

Право получать компенсацию за оказание социальных услуг

Возможность предусматривать меры повышения квалификации и дополнительные социальные гарантии

Спасибо за внимание



<http://grany-center.org/>

E-mail: info@grany-center.org

Тел./факс: (342) 211-08-80, 211-08-70, 211-09-90