

# Модуль 1. Социальные услуги НКО: формируем понятия, рассматриваем лучшую практику



Обучающий курс «Основы успешного предоставления  
СОНКО социальных услуг»  
«Антимастерская социальных услуг»  
Ольга Кочева, 13.04.2016г.

# «Антимастерская социальных услуг»

Обучающие курс	Консультации и мастер-классы	Клубные встречи
Подход к организации производства социальных услуг в НКО	Участие НКО в конкурсах закупок для государственных нужд	
Основы социального предпринимательства	Фандрайзинг Оценка бизнес-идей	
Введение в экономику предоставления социальных услуг	Расчет стоимости услуг	
Платные услуги в НКО	Составление финансового плана	
Управление качеством социальных услуг	Формирование стандартов услуг	
Реклама и требования к информированию: возможности привлечения клиентов или лишние обязательства	Работа в соцсетях, сервисы для создания инфографики	



# Новые приоритеты в развитии НКО

Федеральные тренды и возможности  
участия СОНКО в предоставлении услуг

# Федеральные тренды

- Разгосударствление сектора оказания соц услуг, в т.ч. поручение президента РФ о создании условий для передаче СОНКО 10% услуг в тематических сферах
- Активное вовлечение СОНКО в устойчивое производство социальных услуг (в т.ч. конкуренцию за бюджетное финансирование); в т.ч. в качестве организации, оказывающей социальные услуги (ФЗ-442 – О СОН)
- Расширение практики аутсорсинга (квота в 44 ФЗ, проект «дорожной карты» развития доступа негосударственных поставщиков в предоставлении услуг в социальной сфере );
- Введение в ФЗ О СОН обязательства обеспечения возможности получения в рамках соц обслуживания сопутствующих услуг (социальное сопровождение).
- Приоритеты системы государственной поддержки СОНКО – развитие производства услуг в социальной сфере

## Цели государства

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

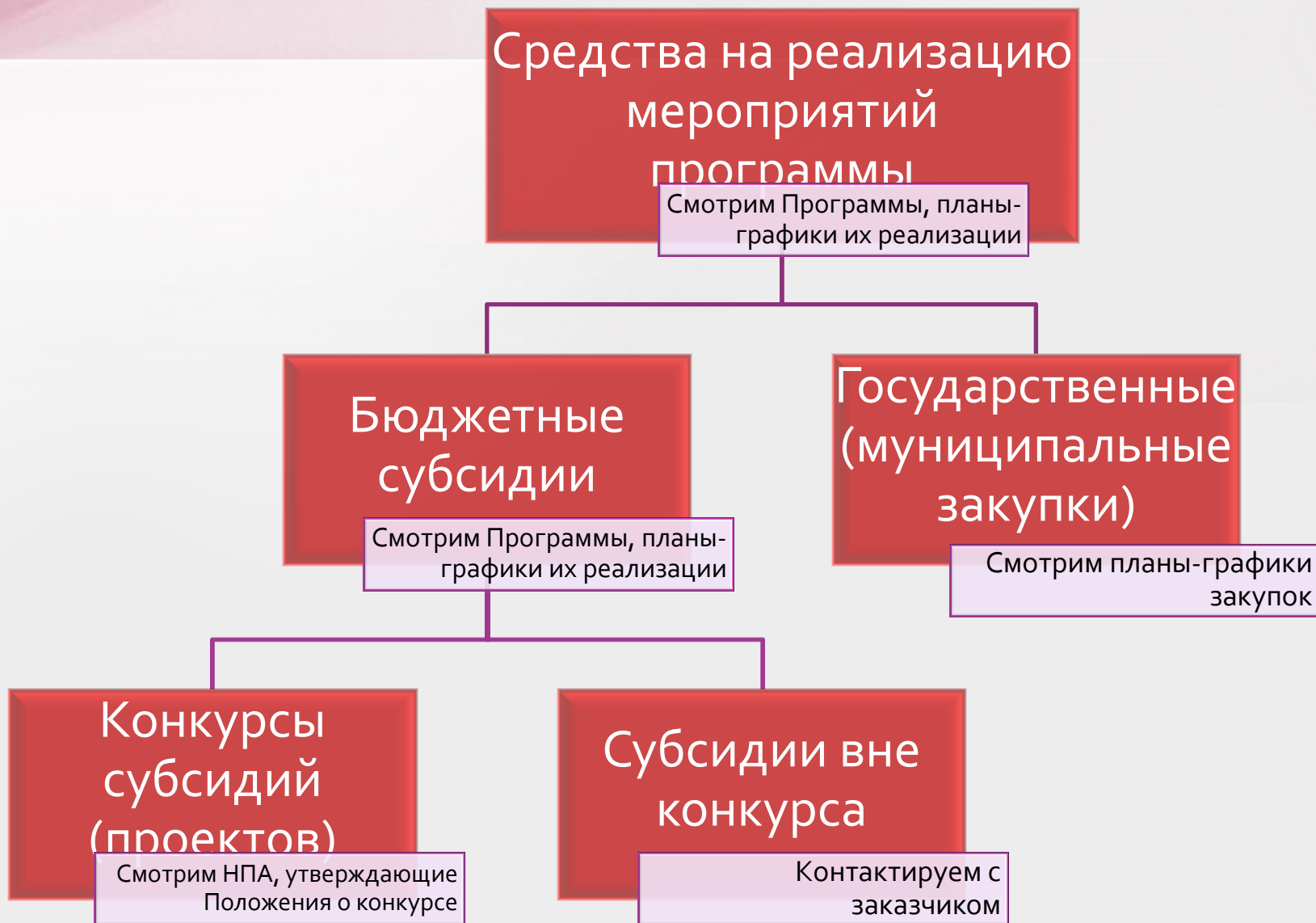
## Цели СОНКО

- 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

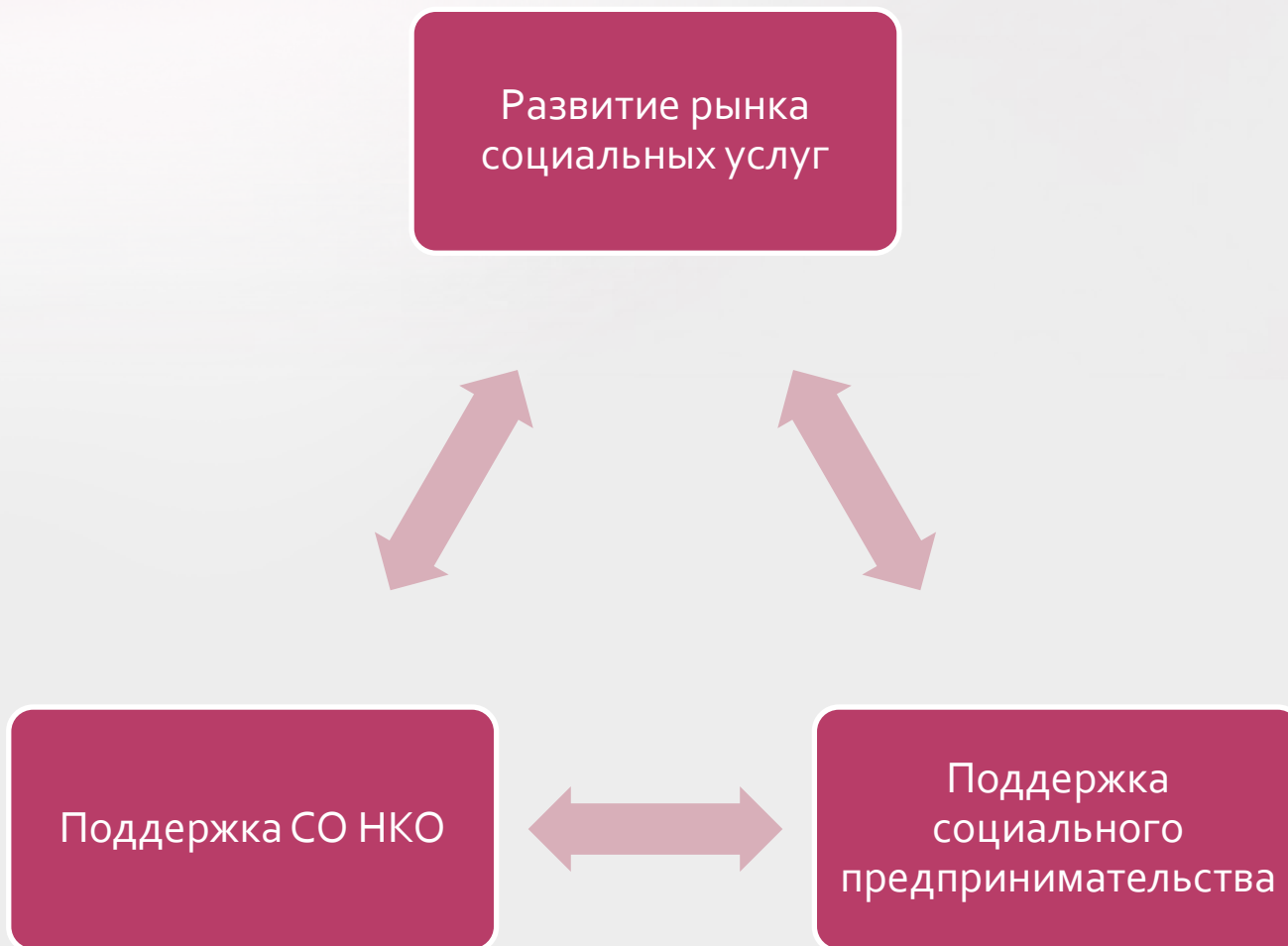
Интересы СОНКО не совпадают с ожиданиями ОИВ и граждан

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

# Особенности привлечения бюджетных средств



Учитывать, что поддержка СО НКО как производителей социальных услуг это не компетенция одного ведомства





# 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



## Направления поддержки СО НКО – производителей социальных услуг

Финансовая

Имущественная (экономическая)

Налоговая

Образовательная

Информационная, организационная,

Консультационная

Учет мнений при принятии решений в сфере поддержки

# Дефициты существующей поддержки СО НКО

Производство соцуслуг, формально является приоритетом для СО НКО, но практически не поддерживается субсидиями в рамках программ поддержки СО НКО

Меры имущественной поддержки не учитывают специфику положения коммерческой деятельности СО НКО

Информационная поддержка не учитывает необходимости особого информирования получателей услуг СО НКО.

Субсидируемая инфраструктурная поддержка СО НКО не предполагает поддержку производственной деятельности СО НКО.

Нет межведомственного взаимодействия.  
Административные барьеры.

# Что такое социальная услуга:

Понятие, сущность, целевая  
направленность

# Что такое социальная сфера?



# Услуга в социальной сфере

**УСЛУГА в социальной сфере** – действие (комплекс действий, деятельность), направленное на удовлетворение потребностей физического лица и/или группы, не влекущее возникновения материального вещественного результата и ориентированное на повышение уровня жизни, благосостояния и жизнеобеспечения

**КЛИЕНТ** – получатель услуги (в случае платной услуги он же и заказчик)

**ЗАКАЗЧИК** - лицо (физическое или юридическое), заинтересованное в оказании исполнителем услуг. Оформление заказа может происходить в разных формах (а иногда оформление не обязательно).

# Все интересы должны быть учтены



# Услуга НЕ РАВНА деятельности

Услуга – часть деятельности с результатами

Конечная полезность

Для конкретного  
гражданина/человека/субъекта

Передаваемая в рамках  
взаимодействия («по частям»)



# 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

---

# Характеристика рынка социальных услуг

Уязвимость клиента и неосвязаемость социальных услуг;

Одновременность процессов производства и потребления услуг;

Невозможность для клиента оценить и сравнить «конкурирующие предложения»;

Обманутые надежды клиента из-за невозможности оценить услугу до момента ее получения;

Парадокс: наличие гарантий на услуги является более предпочтительным чем качество; Подозрительность клиента априори.

# 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

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

# Правоспособность НКО по оказанию социальных услуг

- Социальные службы - предприятия и учреждения независимо от форм собственности, предоставляющие социальные услуги, а также граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица (в соответствии с ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ»).
- Поставщик социальной услуги – юридическое лицо независимо от организационно-правовых форм, индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по социальному обслуживанию (в соответствии с законопроектом «Об основах социального обслуживания населения в РФ»).

# Виды социальных услуг (1)

## **Материальная помощь**

- Денежные средства, продукты питания, средства санитарии и гигиены, средства ухода за детьми, одежда, обувь и другие предметы первой необходимости, топливо, а также специальные транспортные средства, технические средства реабилитации инвалидов и лиц, нуждающихся в постороннем уходе.

## **Социальное обслуживание на дому**

- Социально-бытовые услуги и социально-медицинские услуги для граждан, частично утратившим способность к самообслуживанию.



# Виды социальных услуг (2)

## Социальное обслуживание в стационарных учреждениях

- Проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера, питание и уход, а также организация посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга для граждан, полностью или частично утративших способность к самообслуживанию.

## Предоставление временного приюта

- Для граждан, нуждающихся в предоставлении временного приюта.



# Виды социальных услуг (3)

## **Дневное пребывание**

- Социально-бытовое, социально-медицинское и иное обслуживание сохранивших способность к самообслуживанию и активному передвижению граждан.

## **Консультативная помощь**

- Консультации по вопросам социально-бытового и социально-медицинского обеспечения жизнедеятельности, психолого-педагогической помощи, социально-правовой защиты.

## **Реабилитационные услуги**

- Помощь в профессиональной, социальной, психологической реабилитации инвалидам, лицам с ограниченными возможностями, несовершеннолетним правонарушителям, другим гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию и нуждающимся в реабилитационных услугах.

Выделяем услугу в собственной  
деятельности

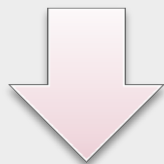
---

# Как доходим до создания услуги

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

## Формулируем услугу (используем классификатор услуг населению).

---

"ОК 002-93.  
Общероссийский  
классификатор  
услуг населению«  
(утв.  
Постановлением  
Госстандарта  
России от  
28.06.1993 N 163)  
(ред. от  
17.10.2013)

Услуги парков (садов)  
культуры и отдыха,  
пляжей; Посещение  
парков (садов) культуры  
и отдыха, пляжей и др.

Создание и поддержание  
деятельности парков (садов)  
культуры и отдыха для граждан  
в местностях с недоступностью  
соответствующих услуг;  
расширение доступа в  
имеющиеся парки для  
маломобильных групп, в т.ч.  
слабовидящих, и социально  
незащищенных граждан,  
проведение для них  
праздников, программ,  
тематических игровых веранд, а  
также проведение мероприятий  
по организации и пропаганде  
отдыха семей.

# Как мы доходим до создания продуктов





Икигай — выполнение предназначения в жизни. Наиболее близкий перевод "очень важная причина, заставляющая меня просыпаться по утрам" или "то, что придает жизни смысл, то, что заставляет нас просыпаться каждое утро с радостью".



# Этапы запуска новой услуги (развития организации)

Появление новой услуги,  
коррекция миссии

Доступ к новой целевой  
группе

Появление новых кадров  
(специалистов,  
менеджеров)

Развитие компетенций  
старых кадров (новая  
специализация,  
горизонтальный и  
вертикальный рост)

Новое позитивное  
позиционирование  
(репозиционирование) в  
местном сообществе,  
органах власти, СМИ,  
экспертном сообществе

Новые материальные  
ресурсы, обновление базы  
и технологической  
платформы

Поддержка или развитие  
отдельных и новых  
направлений  
деятельности. Изменение  
«продуктового ряда»

Формирование имиджа,  
постоянных клиентов



# Отличия проектной деятельности от деятельности по предоставлению услуг

Реализация проектов	Предоставление услуг
Заказчик не совпадает с благополучателями	Благополучатели могут быть заказчиками
Проект ограничен во времени	Постоянная деятельность
Расходы только на реализацию	Расходы на запуск и поддержание ресурсной базы (кадры, помещение, производственная база)
Оценивается по конечному результату (количество мероприятий, охват, выполнение плана и т.п)	Критерии оценки - качество предоставления услуг, удовлетворенность потребителей, профессиональный уровень персонала
Важны показатели успешности, демонстрационный эффект	Важны показатели устойчивости – развитие ресурсной базы, повышение квалификации сотрудников

# Зависимость от рынка

Зависимость от бюджетных ресурсов

- Существует параллельно платежеспособный спрос населения на услуги (медицина, образование, культура, обслуживание), который позволяет появляться и развиваться альтернативным поставщикам независимо от бюджетных ресурсов.

Зависимость от места

- Конкуренция возможна и более развита в крупных городах, где существует активный некоммерческий и коммерческий сектора, так или иначе способные конкурировать с муниципальными и государственными учреждениями. В сельских территориях альтернативные поставщики почти отсутствуют.

Зависимость от состояния спроса основного потребителя

- Если услуги оказываются неплатежеспособным или слабоплатежеспособным клиентским группам (социальное обслуживание, реабилитация инвалидов и т.д.), и в «монополизированных» территориях, то состояние конкуренции зависит от прямого интереса заказчика (органов власти), заинтересованных в расширении собственного выбора поставщиков,

Регулирование рынка

- Ограничения рынка (госгарантии прикреплены к учреждениям) и провалы рынка (минимизация издержек влечет уменьшение социальной полезности услуги)

# Подходы к выделению собственной услуги

## Шаг 1. Мы это делаем потому что...

Это оплачивается	У нас есть необходимые ресурсы	Эта ниша свободна	Это нужно благополучателям
Источник привлечения средств Возможно ли привлечь бюджетные средства, оказывать платные услуги	Имеющиеся ресурсы / Ресурсы, которые необходимо привлечь	Есть ли конкуренты	Кто ваша целевая группа Потребности благополучателей

# Подходы к выделению собственной услуги

## Шаг 2. Определяем реальные возможности

Можно ли привлечь средства бюджета	Если есть конкуренты	Эта ниша свободна	Возможно ли оказание платных услуг
<ul style="list-style-type: none"><li>• Оцениваем программы</li><li>• Изучаем НПА</li><li>• Анализируем перечень услуг</li><li>• Анализируем сведения о госзакупках</li></ul>	Как продвигать свои услуги, сильные стороны	Как приучить клиентов к новой услуге	Расчет стоимости услуг, точка безубыточности и Финансовый план Маркетинговая стратегия