

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



Программа «Межрегиональный ресурсный центр для поддержки участия СОНКО в повышении качества и доступности социальных услуг и в эффективном публичном управлении в социальной сфере»

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

Неосязаемость

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

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

Участники социального обслуживания

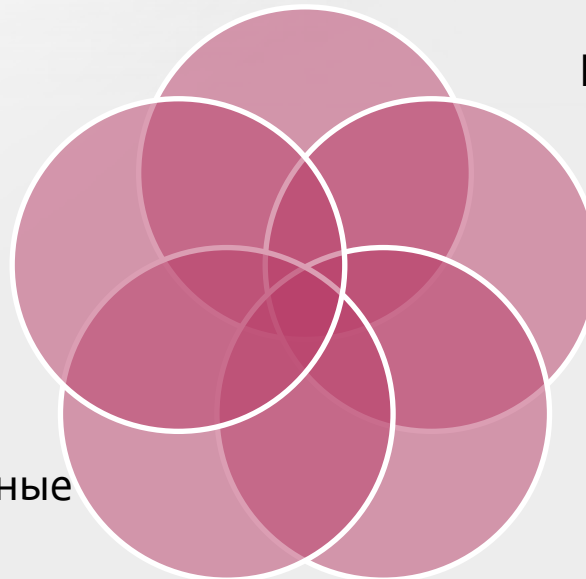
ФОИВ (вырабатывают политику, принимают законы и НПА)

Индивидуальные предприниматели

РОИВ (осуществляет полномочия в сфере социального обслуживания)

Негосударственные организации (коммерческие и некоммерческие)

Организации социального обслуживания (государственные учреждения)



Небольшая путаница (но в этом нужно разбираться)

210-ФЗ

Контрольно-
надзорные функции

Государственные и
муниципальные
услуги

Органов власти

Услуги по заданию или заказу

Необходимые и обязательные услуги

Бюджетный
кодекс

Товары

Работы

Услуги

Учреждений населению (по заданию)

По заказу

Участники и возможные ниши для оказания социальных услуг

Социальная сфера



Образовательные услуги (на примере услуг для детей)

Услуги бюджетного сектора

- 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 бюджетного сектора

- 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)*
- Педагогические, психологические*

Рыночные услуги

- Семейный доктор
- Патронаж лежачих больных, больных и инвалидов (обратить внимание!!!)
- Прокат специнвентаря

Услуги в сфере физической культуры и спорта

Услуги бюджетного сектора

- 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

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

Услуги в сфере культуры

Услуги бюджетного сектора

- 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 социальной защиты, социального обеспечения, социального обслуживания и социальной помощи (начало)

Услуги бюджетного сектора

- 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 социальной защиты, социального обеспечения, социального обслуживания и социальной помощи (продолжение)

ГОСТ «Услуги социального обслуживания»

- 1) социально-бытовые
- 2) социально-медицинские
- 3) социально-психологические
- 4) социально-педагогические
- 5) социально-трудовые
- 6) социально-правовые
- 7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности
- 8) срочные социальные услуги
- 9) социально-экономические

Рыночные услуги

- Круглосуточный уход на дому
- Психологическая помощь
- Социальные гостиницы и центры социальной адаптации бездомных
- Консультирование по вопросам возможностей домашней реабилитационной работы

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

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

Выделение собственной услуги

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

Указать источник финансирования: кто будет платить за услугу (бюджет или получатели услуг)

Время выполнения: 10 мин.

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)
- ...

Распространение лучшей практики

- Отработка и введение в соц. программы новых соц. услуг
- Межрегиональные и региональные отраслевые ярмарки соц. услуг
- Развитие франшизы социальных услуг
- Разукрупнение социальных услуг учреждений
- Создание «белых книг», банков идей
- Партнерская практика (НКО + учреждения)
- Развитие социальной рекламы