

# НКО и гражданские партнерства: инновационный вклад в устойчивость в условиях неустойчивого мира

---

С.Г.Маковецкая , директор Центра ГРАНИ

# НКО и «повестка дня» устойчивости



**МАСШТАБНЫЕ  
КРИЗИСЫ**



РАЗРУШЕНИЯ В  
СОЦИАЛЬНОЙ И  
ЭКОНОМИЧЕСКОЙ  
СФЕРЕ, В ЖИЗНИ  
ЧЕЛОВЕКА И СЕМЬИ



ПОВОД  
ОПРЕДЕЛИТЬ, ГДЕ  
НАЧИНАЕТСЯ И  
ЗАКАНЧИВАЕТСЯ  
НАША МИССИЯ , В  
Т.Ч. НАШ ДОЛГ  
ПЕРЕД ДРУГИМИ, В  
СЛОЖНЫЕ ВРЕМЕНА

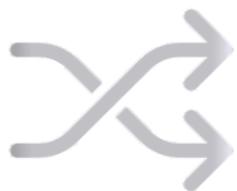


# Можно ли забыть о жизни « в долгую» В СЛОЖНЫЕ ВРЕМЕНА

- Цели устойчивого развития , ЦУР, официально приняты Организацией Объединенных Наций и ее государствами-членами в 2015 году.
- ***«Устойчивый мир - это мир, в котором люди могут избежать бедности и получить достойную работу, не нанося вреда основным экосистемам и ресурсам Земли; где люди могут оставаться здоровыми и получать необходимую им еду и воду; где каждый может получить доступ к чистой энергии, которая не способствует изменению климата; где всем предоставляются равные права и равные возможности ».***
- Инновационность НКО – это возможность адаптировать свою деятельность не только к текущим условиям, но и приверженность будущему (устойчивому миру).
- **«НЕ ЛЮБОЙ ЦЕНОЙ».**

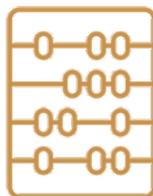


# Основные принципы адаптации



## ***Пересмотреть***

подумать, являются ли ценности, которые отражают наши действия, по-прежнему уместными, полезными и вдохновляющими. .



## ***откалибровать***

Проверить как соответствуют обновленному взгляду наши текущие задачи и характер действий



## ***подтвердить.***

помнить, когда и как мы будем корректировать свою деятельность, чтобы у нас было больше возможностей для поддержки причин, которые привели нас к общественной деятельности

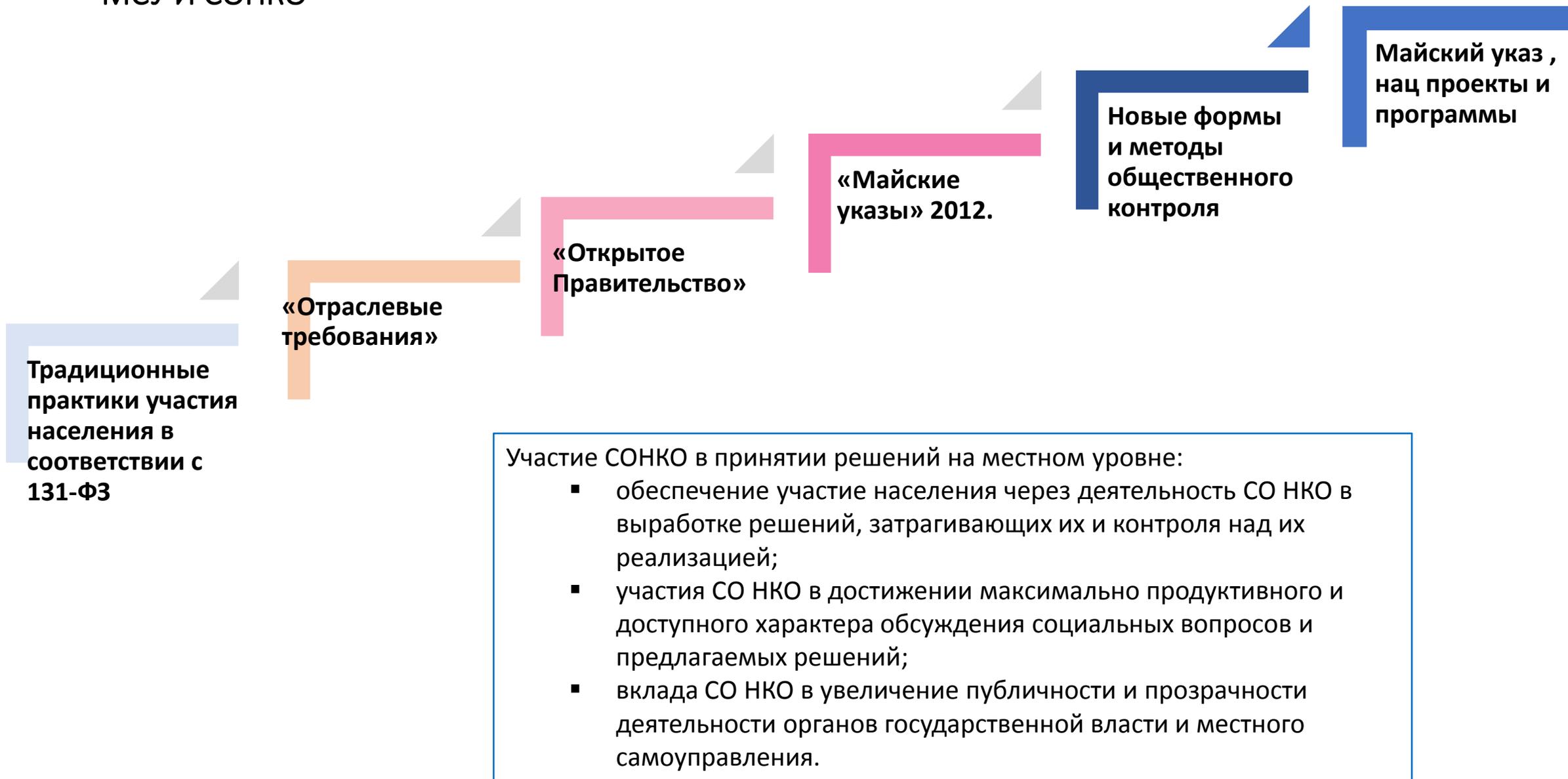
Что происходит в целом с  
социальной сферой

## Принципиальные основания муниципальной поддержки:

- Значимая роль СО НКО в **существовании гражданского общества в РФ**, развитие которого является общепризнанным трендом развития страны и входит в основные направления государственной политики РФ;
- Особая актуальность потенциальной роли СО НКО в жизнедеятельности города (села) в контексте развития местного общества и **реализации местного самоуправления в муниципалитете** как конституционной формы реализации жителями своей власти;
- поддержка СО НКО является **одним из инструментов реализации Стратегии социально-экономического развития** муниципального образования (всей Стратегии и в разрезе задач по приоритетным направлениям стратегии).
- Помимо этого:
  - СО НКО при определенных условиях являются инструментами реализации реформ на территории МО: бюджетной, административной и т.д.

**Развитие СО НКО рассматривается не в качестве цели, а в качестве средства, одного из эффективных инструментов в достижении городом (местным сообществом и органами МСУ) целей социально-экономического развития.**

# ПРОЦЕССЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ПОЯВЛЕНИЕ НОВЫХ ТРЕБОВАНИЙ К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ ОРГАНОВ МСУ И СОНКО



# Необходимо сформировать консенсус о понимании необходимого вклада НКО в устойчивость и изменения в соцсфере региона

Роли НКО уже в нынешней социальной сфере и экономике изменились



Запрос, исходя из желаемой модели изменений экономики и социальной сферы, в т.ч. на взаимодействие с НКО, растет



Понимание необходимого вклада НКО в устойчивость и изменения

## СОНКО в регионе :

- Привлекают в социальную сферу средства иных бюджетов и негосударственные средства не менее в среднем 80-110 млн за два года
- Предоставляют гражданам, семьям и сообществам услуги и сопровождение нужные, редкие и дефицитные
- Имеют подтвержденное качество деятельности



Система поддержки деятельности СОНКО - со «старыми» функциями

Нет единых универсальных правил и приоритетов для ведомственной системы

Что могут делать СОНКО для решения социальных задач (Майские указы 2012года, Комплекс мер, Дорожная карта, действия интересах- женщин и т.п. и т.п. )

Переход от деятельности в социальной сфере – к производству социальных услуг

Закрепление гарантий качества услуг, деятельности: ведомственные и инициативные порядки, стандарты, регламенты услуг НКО

Рост платных и возмездных услуг СО НКО в сочетании с ростом благотворительных услуг и обслуживания(дефицитные, недоступные, редкие услуги)

Деятельность по изменению социального самочувствия благополучателей: ответственность, продуктивность, самостоятельность (почти «социальный контракт»)

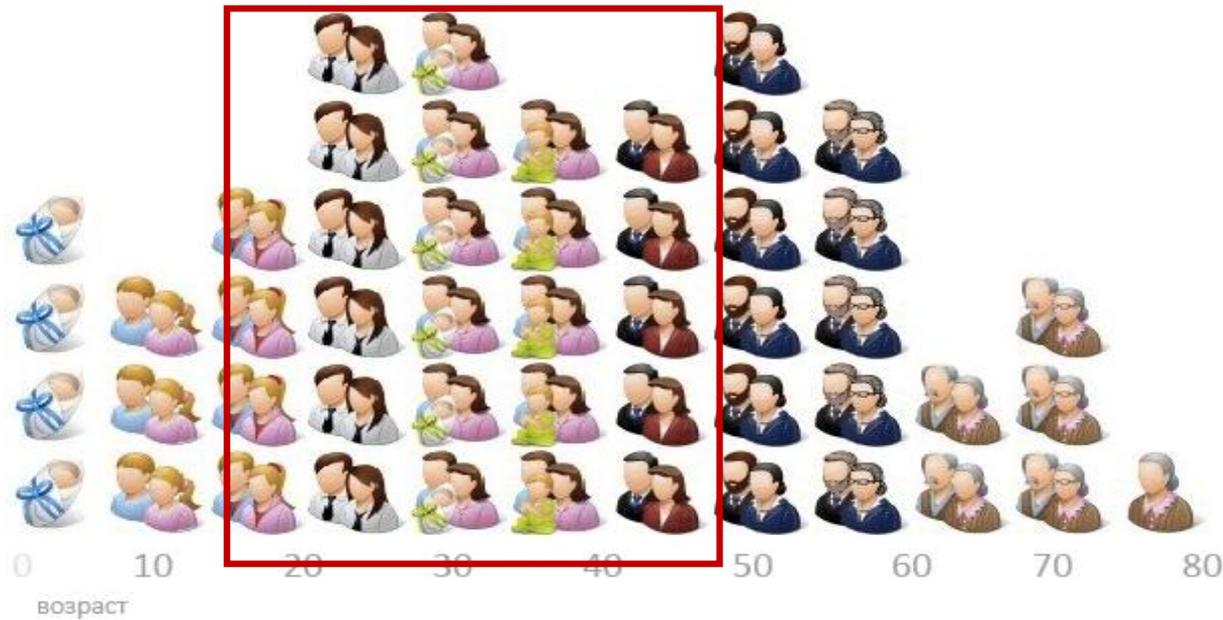
Привлечение благотворительности и добровольчества на устойчивое производство благ в социальной сфере

## Пример вызовов

Обеспечить рост  
рождаемости  
и воспроизводства  
населения



Обеспечить рост  
производительности  
труда и создание 25 млн  
рабочих мест



На нынешнее молодое поколение возлагаются повышенные ожидания. Новые услуги. Семейная солидарность и кооперация

# Семья важнейший общественный ресурс

## Социальные драйверы развития

1. Инвестиции в образование.
2. Активность домохозяйств, в т.ч. финансовая, включая ипотечное кредитование.
3. Формирование массового потребительского запроса на качество жизни и социальные услуги (не готовность мириться с бедностью).

## Семья – основной инструмент социальной политики

- *Основной вопрос для каждого, кто формирует социальную политику, как распределить полномочия между рынками, семьями и государством...*

Эспинг-Андерсен, 1996 г.

# Особые ресурсы семьи

- Внутрисемейные передачи денег и услуг
- Возможность аккумулировать и привлекать иные ресурсы
- Соседство
- Достаточность «сказать один раз» о проблеме
- Самостоятельность семьи.
- Образовательный потенциал семьи
- Среда формирования важных навыков и ценностей.
- ...

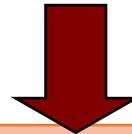
# Цели модернизации

---

**экономические** - рост экономической активности и  
производительности труда

**социальные** - повышение качества человеческого капитала

*Экономические тренды:*  
глобальная конкуренция с рынков  
ресурсов и инвестиций перемещается в сферу компетенций



**Качество человеческого капитала выражается  
в количестве образованных, здоровых,  
ответственных и процветающих людей**

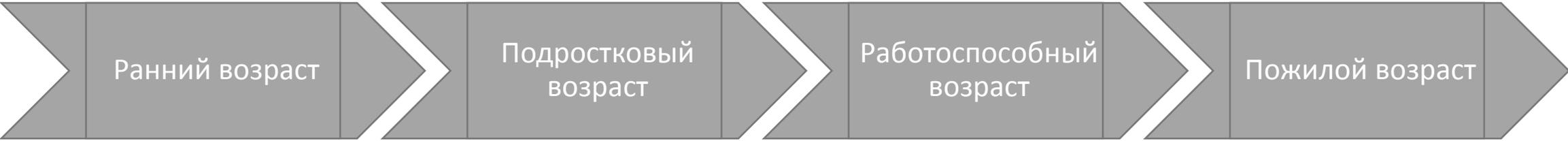


*Вызовы институтам:*  
**формирование триады  
государство – рынки - семья**



*Тенденции в развитии семьи:*  
конфликт между  
Проф.карьерой и семьей

# Помогая здесь и сейчас , удерживаем фокус на выделение факторов, создающих препятствия и формирование мер по их преодолению



Удовлетворение потребности

Ценность:  
- Здоровье и раннее выявление проблем ....

Ценность:  
- Образование  
- Развитие талантов/способностей  
- Социализация  
- ....

Ценность:  
- Работа  
- Новые навыки (образование)  
- социальная жизнь  
- забота о семье  
- Поддержка ЗОЖ ...

Ценность:  
- Свободный выбор выхода на пенсию или продолжение работы  
- социальная жизнь, самодостаточность  
- Поддержка здоровья: профилактика и раннее выявление заболеваний

Требуется поддержка и помощь

Проблемы/жизненные ситуации :  
- Отказ от ребенка  
- Позднее выявление  
- Неправильное поведение родителей («антипрививочники»)

Проблемы/жизненные ситуации :  
- Шок ситуация в семье  
- Кризисная семья  
- Без семьи  
- Не со  
- Приобретение зависимости

Проблемы/жизненные ситуации :  
- Потеря работы  
- Потеря трудоспособности  
- Рождение ребенка

Проблемы/жизненные ситуации :  
- Одиночество  
- Инвалидность  
- ...

# Пример : Национальный проект в сфере здравоохранения (выдержка)

## Цели и целевые показатели:

Снижение показателей смертности населения трудоспособного возраста (до 350 случаев на 100 тыс. населения), смертности от болезней системы кровообращения (до 450 случаев на 100 тыс. населения), смертности от новообразований, в том числе от злокачественных (до 185 случаев на 100 тыс. населения), младенческой смертности (до 4,5 случая на 1 тыс. родившихся детей);

## Возможный вклад семьи

- Воспитание здорового образа жизни
- Готовность к диспансеризации
- Жизнь с болезнью с максимально возможным качеством жизни: сообщества «равных –равным» и т.п.
- Профилактика и культура раннего обращения к врачу и т.п.



## Ракурс деятельности НКО, сообществ и т.п.

НКО – поставщики услуг «социального сопровождения», социальных услуг, иных услуг социальной сферы семьям и домохозяйствам (бюджетных, планетных, частично возмездных, особых);

НКО – организаторы/участники информационных просветительских и мотивирующих мероприятий для семей или отдельных категорий;

НКО – модераторы объединений семей

НКО – создатели и продвигатели примеров и опыта нового образа жизни

# Необходима смена «угла зрения»

Увеличение и реализация  
инновационного  
потенциала НКО

Новая роль НКО – как драйверов изменений

НКО - поставщики услуг

Уход от призыва дополнительных «бойцов» без  
изменения сути деятельности в отрасли

В отношении НКО – ИОПУ

Замена краткосрочных стимулов - на мотивацию  
длинного и устойчивого результата

Опора на проектное со-  
управление изменениями  
в социальной сфере

Повышение модернизационной грамотности НКО:  
не только адвокаты проблем, но и носители  
решений.

Качество жизни людей в  
«шаговой доступности»

Влияние НКО на триаду государство-рынок-семья;  
перезагрузка ТОС и организаций местных  
сообществ

## Желаемое изменение социальной сферы для регионов (по мотивам Форсайт-флота АСИ - 2017)

### Модель развития социальной сферы на основе партнерства с населением...



- ... **Активно вовлекать граждан в осуществление изменений**, разработку программ развития соц. сферы, оценку качества гос.услуг, строить отношения между властью и обществом на основе партнерства (напрямую, через СО НКО, волонтеров)



- ... Создавать **возможности для развития** людей, а не только реагировать на сложности...
- **на ранних этапах**, пока стоимость действия невелика, а эффект значителен



- ... **Ограничить число приоритетных направлений** и показателей для них разумным пределом в зависимости от возможностей региона (как правило 3-7 направлений)



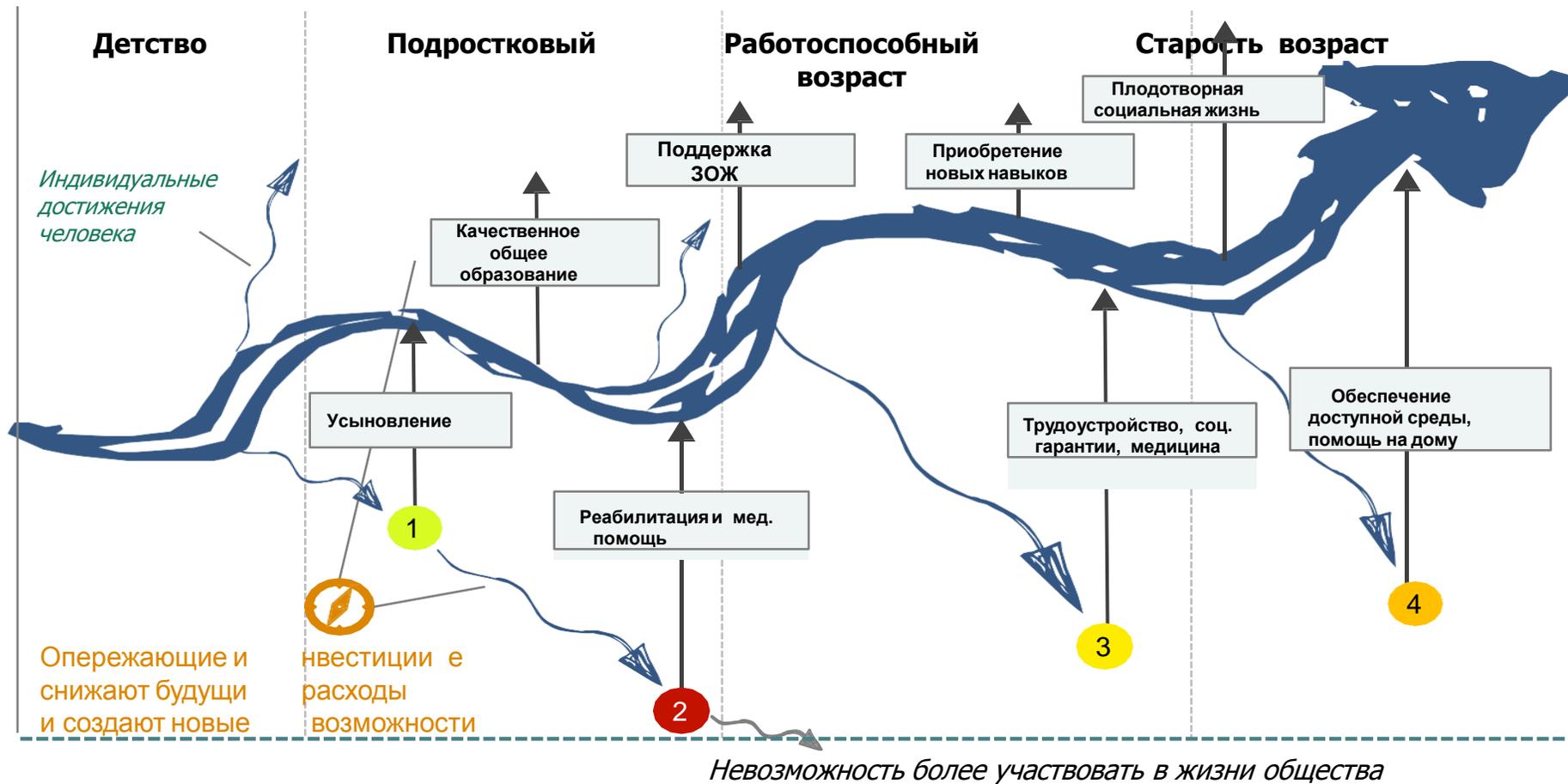
- ... Ставить цели исходя из срока в **3-5 лет**, **не требовать** ежегодных результатов, **не размывать ответственность** за достижение целей



- ... **Интегрировать действия разных ведомств** для того, чтобы решать проблемы граждан так как им удобно, быстро и с первого раза... **на базе сегментации** граждан и их потребностей

# Фокус на человека означает опережающие инвестиции в устранение препятствий на пути его развития

Максимальный уровень удовлетворенности и участия в жизни общества



Примеры ситуаций, требующих помощи соц. сферы

- 1 Ребенок остается без попечения родителей
- 2 Подросток социально не адаптируется, не имеет возможности досуга, приобретает зависимость
- 3 Потеря работы и продолжительная тяжелая болезнь ребенка
- 4 Приобретение инвалидности

# Участие СОНКО в реорганизации и реструктуризации учреждений социальной сферы, в развитии инноваций



# Разным гражданам в разных ситуациях нужен разный способ оказания услуг, решение – сегментация

## Сегменты гос. услуг

### Простые операции

Потребности: удобство, скорость, простота

### Многоэтапные, но предсказуемые операции

Потребности: помощь, информация, значимость

### Сложные случаи

Потребности: совет, доступность, персональный подход

## Варианты оказания услуг

### Самообслуживание

- Автоматизация при возможности но сохр., связь с "живой" системой
- Простые и удобные каналы (онлайн, моб. приложения, автоматы)
- Единый логин/ЭЦП, либо идентификация внешним поставщиком
- Единая база данных клиента во всех отраслях
- "Достаточно сказать один раз" – налаженный обмен информацией
- Полное решение проблемы в одном месте и с первого раза

### Помощь

- Каналы "с живыми людьми" – колл-центры, МФЦ, мобильные группы и помощь на дому
- Многозвенная реализация помощи: первичное звено с широким набором услуг, привлечение специалистов по необходимости
- Широкое использование услуг негосударственных поставщиков, особенно обладающих развернутой сетью

### Организация

- "Клиентский менеджер" - Выделенные соц. работники под конкретный случай и конкретного человека/семью
- Активная работа сотрудников по координации деятельности всех отраслей, государственных и негосударственных организаций
- Системы ведения "досье", связанные базы данных, связи для превентивного вмешательства

## Примеры

- Встать на учет
- Подать заявление
- Обновить персональные данные
- Подтвердить участие
- Выпустить и заменить документы
- Осуществить платеж

- Рождение ребенка
- Смерть в семье
- Развод
- Интеграция иммигранта
- Получение поддержки пожилыми гражданами и инвалидами

- Длительная безработица
- Адаптация:
  - Бывших заключенных
  - Бездомных
  - Сирот
  - Людей с зависимостями

Подбор правильного метода оказания услуг в социальной сфере под потребности сегмента улучшает удовлетворенность и экономит ресурсы

Использование сильных сторон СОНКО – опора на практику НКО – лидеров и устойчивых производителей социальных сервисов : надведомственный характер, интеграция, сегментация (разным людям в разных ситуациях нужен разный способ оказания услуг)

Работа со своими группами как фактически **клиентский менеджер** (под конкретный случай и поперек ведомственных разделов). Активная работа по «принуждению» к координации деятельности всех отраслей, государственных, бизнес - и некоммерческих организаций

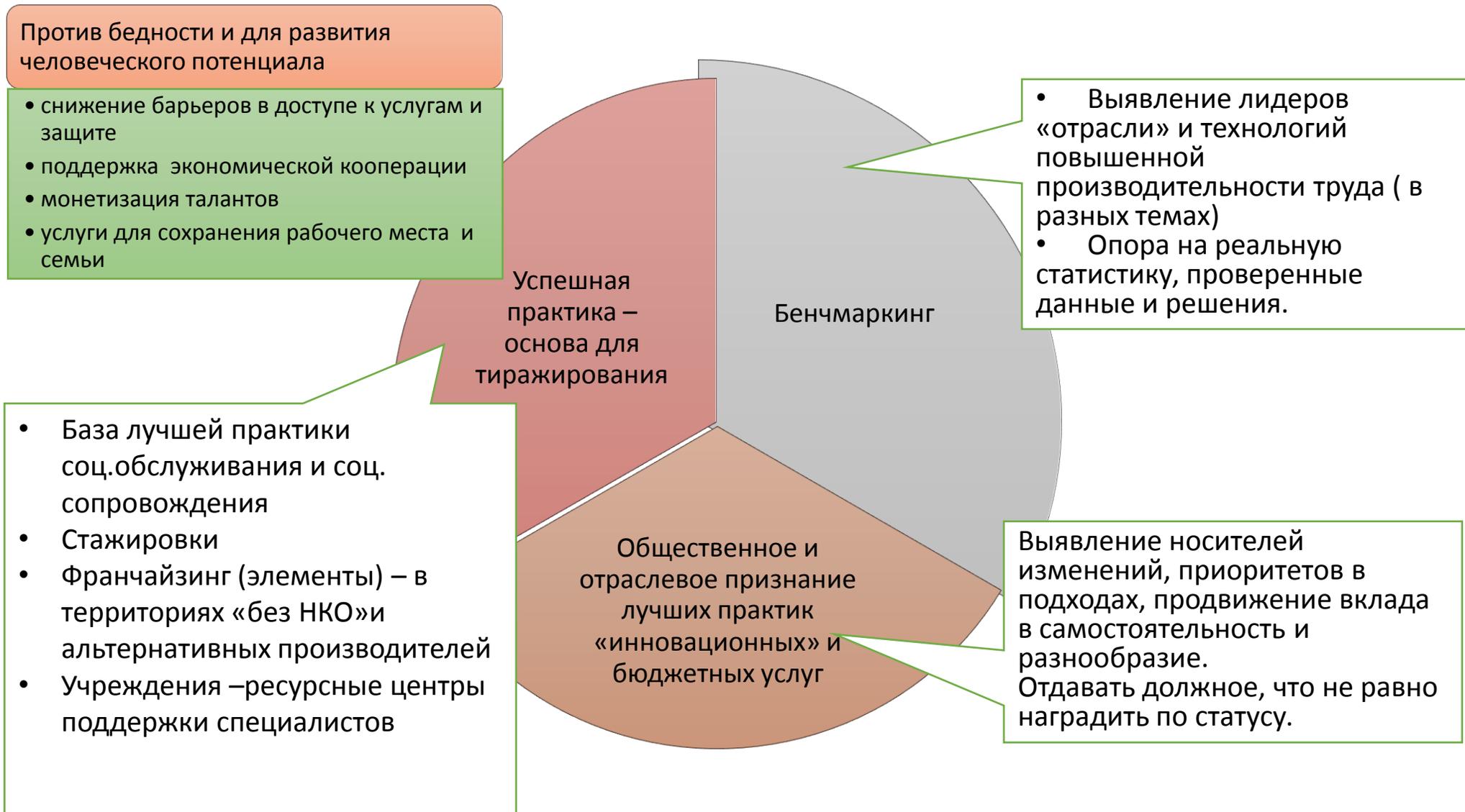
Простые и удобные каналы для целевых групп – возможность создать связь живой системы с автоматизированной

«Достаточно сказать один раз» – распределение информации по сети собственных контактов

Уникальный доступ к закрытым группам (Бывших заключенных; Бездомных; Людей с зависимостями и т.п)

Подбор правильного метода оказания услуг в социальной сфере под потребности сегмента улучшает удовлетворенность и экономит ресурсы

# Выявление, описание и распространение успешной практики, лучших подходов и технологий, доказательных решений и результатов пилотов.



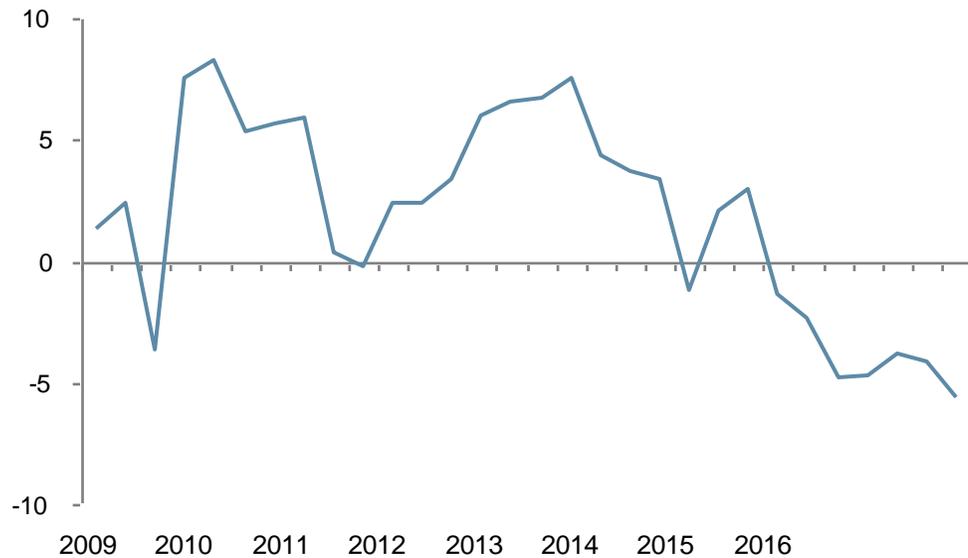
# Что необходимо: **Переориентация на сервисную модель развития СОНКО**

- Создана и обеспечена ресурсами по понятным правилам **базовая инфраструктура поддержки СОНКО («Государственный/муниципальный сервис»)**, чтобы НКО, негосударственный поставщик услуг как и социальный предприниматель вне зависимости от того, в каком месте он начинает вести свою деятельность, имел возможность получать все необходимые услуги.
- Единое окно** предоставления государственных и муниципальных услуг
- Высокоспециализированные услуги** ( бухгалтер, юрист, супервизор и т.п. ) в аутсорсинг и/ или по льготной оплате( с возмещением издержек)
- Центр развития (РЦ в партнерстве с ЦД и ЦИСС) -**инфраструктура координации** и объединения НКО в более **комплексные общественные продукты**
- Знаниевая платформа** ( курсы, кейсы, практические мастерские) и консультационные сервисы
- Портал **единой системы информирования** +Навигатор в системе сервисов И т.п.
- **Основанные на знании решения:** обеспечение доступа к более качественным данным : мониторинг, исследования, оценка реального состояния . Межведомственный сбор данных, преобразование государственной статистики
- **Показатели:** вклад в социальную результативность, рабочие места, вовлечение иных ресурсов

# Позитивные изменения необходимы именно сейчас – давление на социальную сферу будет расти

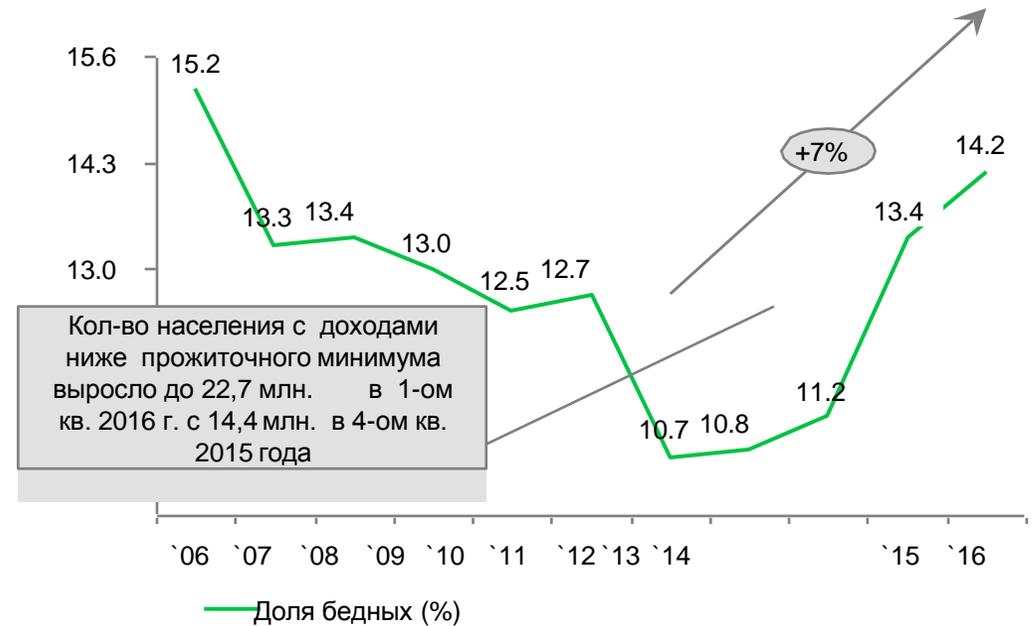
## Темпы роста реальных доходов населения – отрицательные...

Темпы изменений реальных доходов населения, (%)

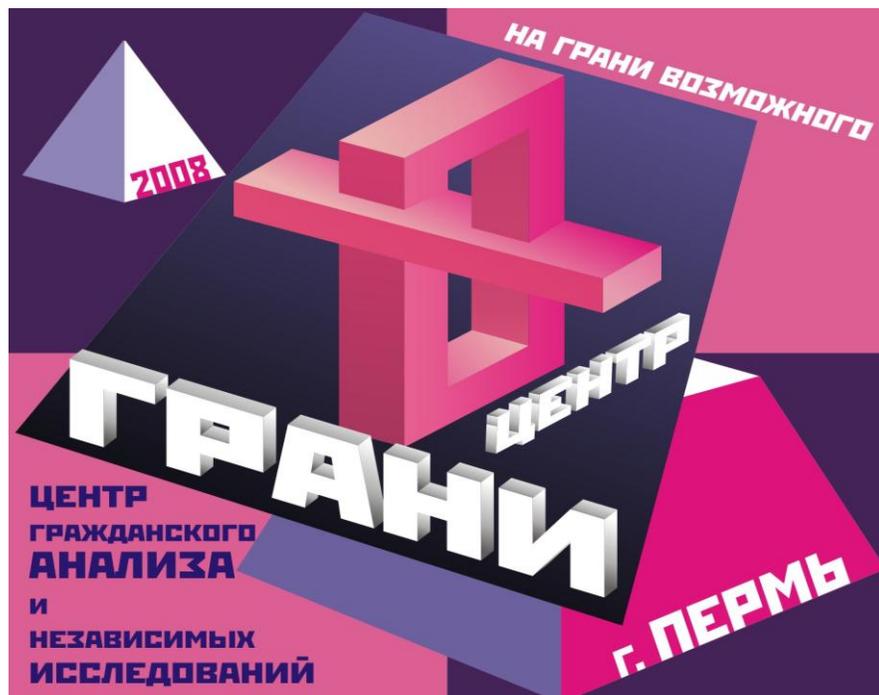


## ... в особенности ухудшилось положение беднейших слоев населения<sup>2</sup>

Доля населения с доходами ниже прожиточного минимума, (%)



Спасибо за внимание



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

E-mail: [info@grany-center.org](mailto:info@grany-center.org)

Тел./факс: (342) 207-09-39, 207-09-90