

Услуги НКО в социальной сфере

Проект «Мастерская для СОНКО – поставщиков услуг в социальной сфере»

Пермь,
15 – 17 ноября 2017



Услуга не равна деятельности

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

| Услуга | Работа | Проектная деятельность |
|--|---|--|
| Есть конкретный получатель | Материальный результат Объект который должен быть создан (ранее не существовало) | Неопределенный круг лиц |
| Связано с удовлетворением потребностей получателя | Можно оценить, поставить на баланс, можно использовать (ПО, брошюра, фоторепортаж) | Благополучатель может не испытывать потребности |
| Постоянная и повторяющаяся деятельность | Разовый характер | Разовый характер |
| Предмет договора: действия и процесс предоставления | Предмет договора: результат работы | Предмет договора: результат работы или деятельность |
| Претензии заказчика к тому КАК выполнялись действия | Претензии заказчика к срокам и результату | Претензии заказчика к выполнению показателей и оформленному результату |

Услуги СОНКО и их специфика

Базовые понятия

Общественно полезные услуги

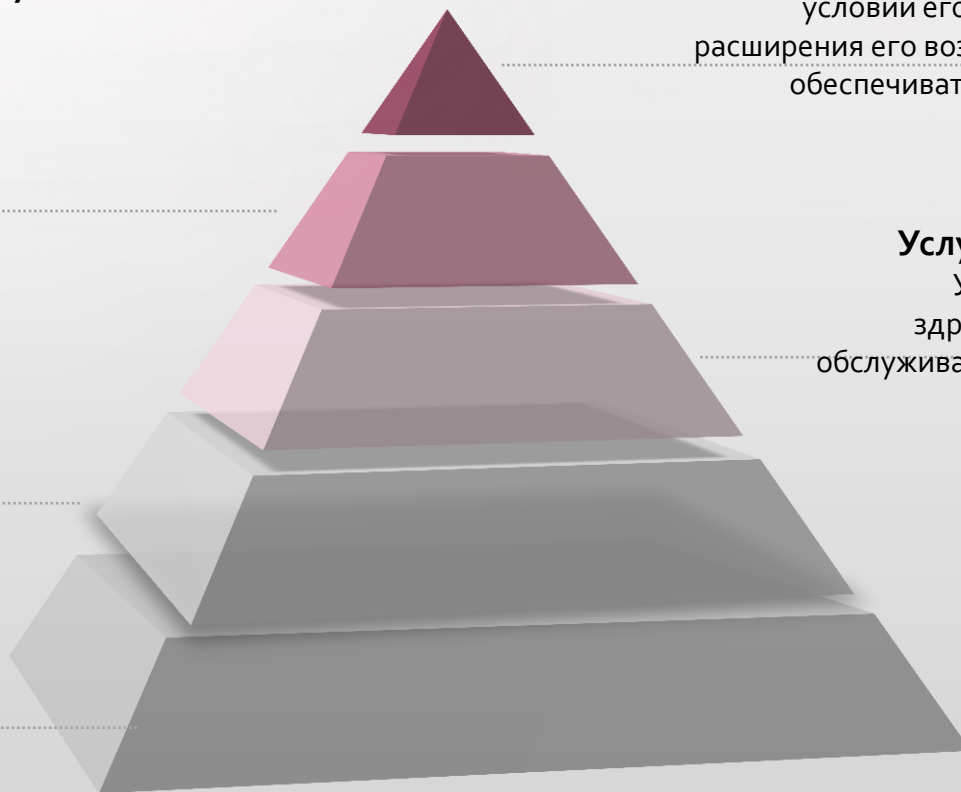
Услуги в социальной сфере, поименованные в Перечне Общественно полезных услуг, Утвержденных постановлением Правительства

Услуги некоммерческой организации

Все услуги, которые оказывает НКО своим благополучателям

Деятельность некоммерческой организации

Деятельность НКО, направленная на достижение своих уставных целей



Социальные услуги

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

Услуги в социальной сфере

Услуги в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физкультуры и спорта

Учитываем специальные требования

Социальные услуги

получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании

Заказчик – Министерство социального развития

Поставщик социальных услуг - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) ИП, осуществляющие социальное обслуживание

Услуга должна оказываться в соответствии со стандартом, ТЗ, договором, индивидуальной программой

Реестр поставщиков социальных услуг – при наличии заявления (Устав + деятельность)

Общественно полезные услуги

любые получатели услуг

Заказчик – РОИВ, получатель услуги, грантодатель

Исполнитель общественно полезных услуг – только СОНКО

Требования к качеству услуг в ТЗ, НПА, соглашении на субсидию, договоре

Реестр СОНКО исполнителей общественно полезных услуг – заявление + соответствие критериям по результатам оценки качества

Услуги организации благополучателям

члены НКО, целевые группы с учетом миссии НКО

Грантодатель, заказчик, сама организация

СОНКО в рамках уставной деятельности

Требования определяет сама организация, свои стандарты, технологии, условия соглашений о финансировании

Реестр СОНКО – получателей поддержки. По факту получения поддержки и деятельности в Уставе

**Как начать получать
бюджетное
финансирование на
предоставление услуг в
социальной сфере?**

Оцените возможности, которые существуют в регионе:

- Изучите содержание профильных государственных и муниципальных программ
- Выделите из состава государственных программ перечень мероприятий, которые может оказывать ваше НКО
- Выясните, с помощью какого из механизмов осуществляется финансирование выделенных вами мероприятий
- Проанализируйте содержание закупок профильных ведомств
- Выясните какие субсидии выделяются в регионе.

2. Организуйте взаимодействие с ведомствами, которые выступают в качестве заказчиков профильных услуг

- Информируйте об услугах, которые НКО готовы и способны оказывать на высоком профессиональном уровне.
- Включайтесь в работу рабочих групп и совещательных органов.
- Предлагайте свои услуги органам власти и учреждениям на условиях оплаты

Обеспечьте возможности для предоставления социальных услуг в качестве поставщика социальных услуг

- Приведите Устав в соответствие с деятельностью.
- Уточните ОКВЭД организации.
- Выделите в составе своей деятельности услуги, оцените возможности предоставления их в соответствии со стандартами и войдите в реестр поставщиков социальных услуг.

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">• Оцениваем программы• Изучаем НПА• Анализируем перечень услуг• Анализируем сведения о госзакупках | Как продвигать свои услуги, сильные стороны | Как приучить клиентов к новой услуге | Расчет стоимости услуг, точка безубыточности и Финансовый план Маркетинговая стратегия |

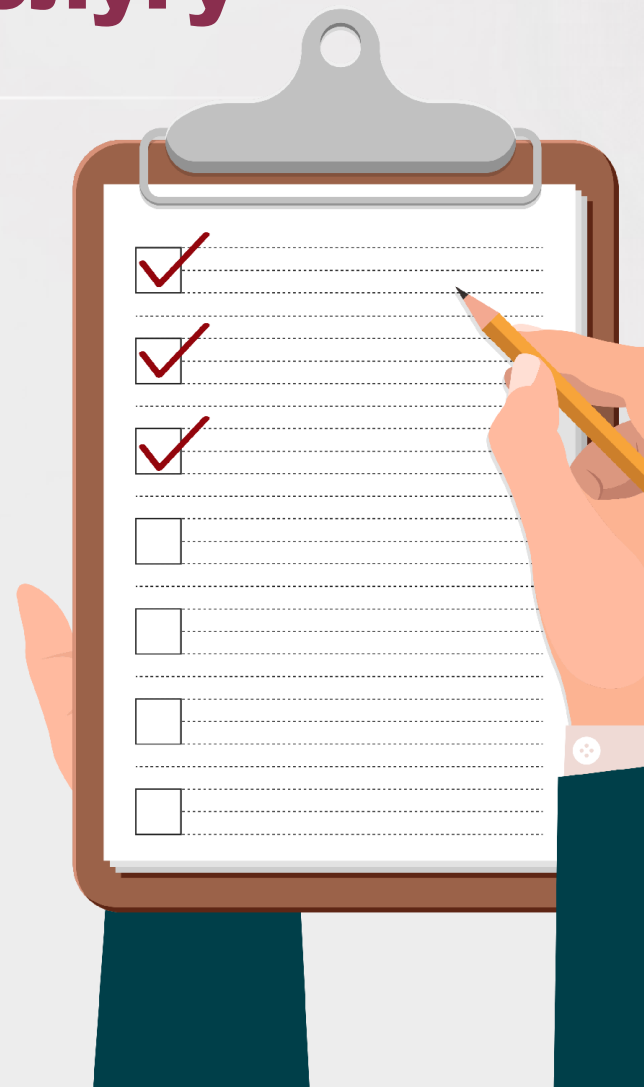
Правильно называем услугу

Средства из бюджета выделяются только на выполнение государственных обязательств

Если содержание услуги совпадает – нужно чтобы совпадало название, нужны унификация и аналогии с принятыми названиями в отраслевых НПА

Одна и та же деятельность может иметь разное название в разных отраслях

Чтобы правильно назвать услугу надо ее расщепить на неделимые услуги



На что опереться при формулировании своей социальной услуги?

Базовый (отраслевой) перечень услуг, а также ведомственные перечни, сформированные на его базе

Услуги «сопровождения» клиента до получения услуги – аналог услуг социального сопровождения

Перечень общественно полезных услуг, утвержденных постановлением Правительства России

Смежные (межотраслевые) услуги

Инновационные услуги (услуги, оказываемые только СОНКО за рамками существующих перечней услуг)

Услуги организаций (любых форм собственности), осуществляющих деятельность в социальной сфере



Поиск информации
об учреждениях



Результаты
независимой оценки



Базовые
(отраслевые) перечни



ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

для размещения информации
о государственных (муниципальных)
учреждениях

Выберите ваш регион

Курганская обл

Оставить отзыв

Личный кабинет

Мой профиль

Базовые (отраслевые) перечни государственных и муниципальных услуг и работ

Все услуги и работы



Лесное и водное



Культура,



Здравоохранение



Сельское



Транспорт и



Государственные



Образование и



Физическая



Формирование, сохранение, содержание и учет коллекций диких и домашних животных, раст

Формирование, ведение баз данных, в том числе интернет-ресурсов в сфере туризма

Создание экспозиций диких и домашних животных, растений

Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок

Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок

Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок

Создание цирковых программ

Создание спектаклей

Создание концертов и концертных программ

Социальная защита населения

Проведение социокультурной реабилитации или абилитации инвалидов

Проведение социально-средовой реабилитации или абилитации инвалидов

Проведение социально-психологической реабилитации или абилитации инвалидов в стационарных условиях

Проведение социально-психологической реабилитации или абилитации инвалидов в амбулаторных условиях

Проведение социально-бытовой адаптации инвалидов

Проведение сложных и особо сложных специальных видов обследования (экспертно-реабилитационной диагностики) в стационарных условиях

Проведение сложных и особо сложных специальных видов обследования (экспертно-реабилитационной диагностики) в амбулаторных условиях

Проведение реабилитации или абилитации инвалидов при сложном и атипичном протезировании и ортезировании в стационарных условиях

Перечень общественно полезных услуг

Социально-трудовые услуги, направленные на оказание содействия в вопросах трудоустройства и в решении вопросов, связанных с трудовой адаптацией молодежи, матерей с детьми, инвалидов, граждан пожилого возраста, лиц, освободившихся из мест лишения свободы:

- оказание содействия молодежи в вопросах трудоустройства, социальной реабилитации, трудоустройство несовершеннолетних граждан;
- содействие трудоустройству граждан, освобожденных из учреждений, исполняющих наказание в виде лишения свободы;
- организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования;
- организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест;
- психологическая поддержка безработных граждан;
- социальная адаптация безработных граждан на рынке труда

Перечень общественно полезных услуг

Оказание помощи семье в воспитании детей:

- формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);
- организация и проведение культурно-массовых мероприятий;
- осуществление экскурсионного обслуживания;
- показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок);
- показ (организация показа) концертов и концертных программ

Услуги в сфере дошкольного и общего образования, дополнительного образования детей:

- реализация дополнительных общеразвивающих программ;
- реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств;
- реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта;
- психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников;
- организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности;
- присмотр и уход.



Наиболее соответствуют запросу:

[Все результаты поиска](#)

1 Документ утратил силу или отменен

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

2 Приказ Росстата от 23.05.2016 N 244 (ред. от 03.07.2017)

"Об утверждении собирательных классификационных группировок "Платные **услуги населению**" на основе Общероссийского **классификатора** видов экономической деятельности (ОКВЭД2) ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2) и "Платные **услуги населению**" на основе Общероссийского **классификатора** продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2) ОК 034-2014 (КПЕС 2008)"
(Зарегистрировано в Минюсте России 15.06.2016 N 42540)

3 Приказ Росстата от 29.09.2017 N 643

"Об утверждении официальной статистической методологии формирования официальной статистической информации об объеме платных услуг населению в разрезе видов услуг"

| Собирательная классификационная группировка "Платные **услуги населению**" на основе Общероссийского **классификатора** видов экономической деятельности (ОКВЭД2)

"ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности":

- 88.1 Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам
- 88.91 Предоставление услуг по дневному уходу за детьми
- 90.04.2 Деятельность многоцелевых центров и подобных заведений с преобладанием культурного обслуживания
- 90.04.3 Деятельность учреждений клубного типа: клубов, дворцов и домов культуры, домов народного творчества
- 87.90 Деятельность по уходу с обеспечением проживания прочая
- Эта группировка включает:
 - - деятельность, направленную на оказание помощи на дому престарелым и инвалидам с несколько ограниченными возможностями ухода за собой;
 - - круглосуточную деятельность по обеспечению социальной помощи детям и особым категориям людей с ограниченными возможностями, когда медицинское лечение или образование не являются основными;
 - - деятельность приютов для сирот;
 - - деятельность детских интернатов и общежитий;
 - - деятельность временных приютов для бездомных;
 - - деятельность по оказанию помощи матерям-одиночкам и их детям
- Данная деятельность может выполняться государственными или частными организациями

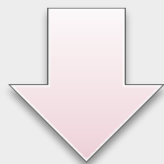
Успешные стратегии формирования ассортимента услуг

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

Как мы доходим до создания продуктов

Увидели и скопировали

Собственное творчество

Получили от других и применили

Это надо делать само собой

Это мы делаем потому, что умеем

Это мы будем делать, когда сможем

Представление о способах исполнения целей организации

Основания для отнесения социальных услуг НКО к лучшей практике

Устойчивость

Инновационность

Современность и
актуальность

Качество

Востребованность

Разнообразие
источников
финансирования

Наличие устойчивой практики

- Услуги, длительно предоставляемые
- Адаптированные под нужды получателей
- Организация имеет выстроенные партнерские отношения
- Заслуженную репутацию
- Квалифицированную команду
- Услуги упакованы методически, стандартизированы и понятны органам власти

Предоставление услуг современного содержания

- Настройка услуг в соответствии с потребностям благополучателей
- Комплексность услуг
- НКО организуют межведомственное взаимодействие ОИВ
- Расширение категорий получателей
- Использование инновационных социальных технологий



Практика оказания услуг высокого качества

- Выполнение существующих требований к качеству (особенно в сферах здравоохранения, образования, стационарного социального обслуживания)
- Использование стандартов, разработанных признанными экспертами (стандарт работы «телефона доверия» разработанный Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения)
- Включение требований к качеству в технические задания при проведении закупок
- Создание собственных стандартов работы, правил и порядков оказания услуг
- Использование в работе супервизии

Предоставление услуг высокого спроса

- Предоставление услуг в сферах где существует повышенный спрос, перегруженность государственных (муниципальных) учреждений
- Услуги востребованных специалистов в учреждениях, восполнение дефицитных функций
- Доступные или бесплатные услуги высокого качества
- Услуги приближенные к специфическим потребностям групп получателей

Предоставление услуг с качественным ресурсным обеспечением

- СО НКО восприимчивы к постоянно развивающимся информационным технологиям
- Технологии позволяют сделать услуги дешевле
- Растет число волонтеров, этот процесс становится более упорядоченным
- Используется практика оказания услуг pro bono
- Растут требования к штатным сотрудникам
- С получателями оформляются договоры
- Формируются партнерства, заключаются соглашения о сотрудничестве
- Ведется жесткий мониторинг качества и результатов

Привлечение разнообразных источников финансирования

- Все НКО, вошедшие в лучшие практики используют несколько источников финансирования
- Субсидии и гранты из бюджета
- Участие в закупках
- Доходы от платных услуг
- Благотворительные средства
- Средства частных фондов