

Социально-ориентированные некоммерческие организации, как объект муниципальной политики, как партнер в решении вопросов местного значения и как инструмент повышения инвестиций в повышение качества жизни людей

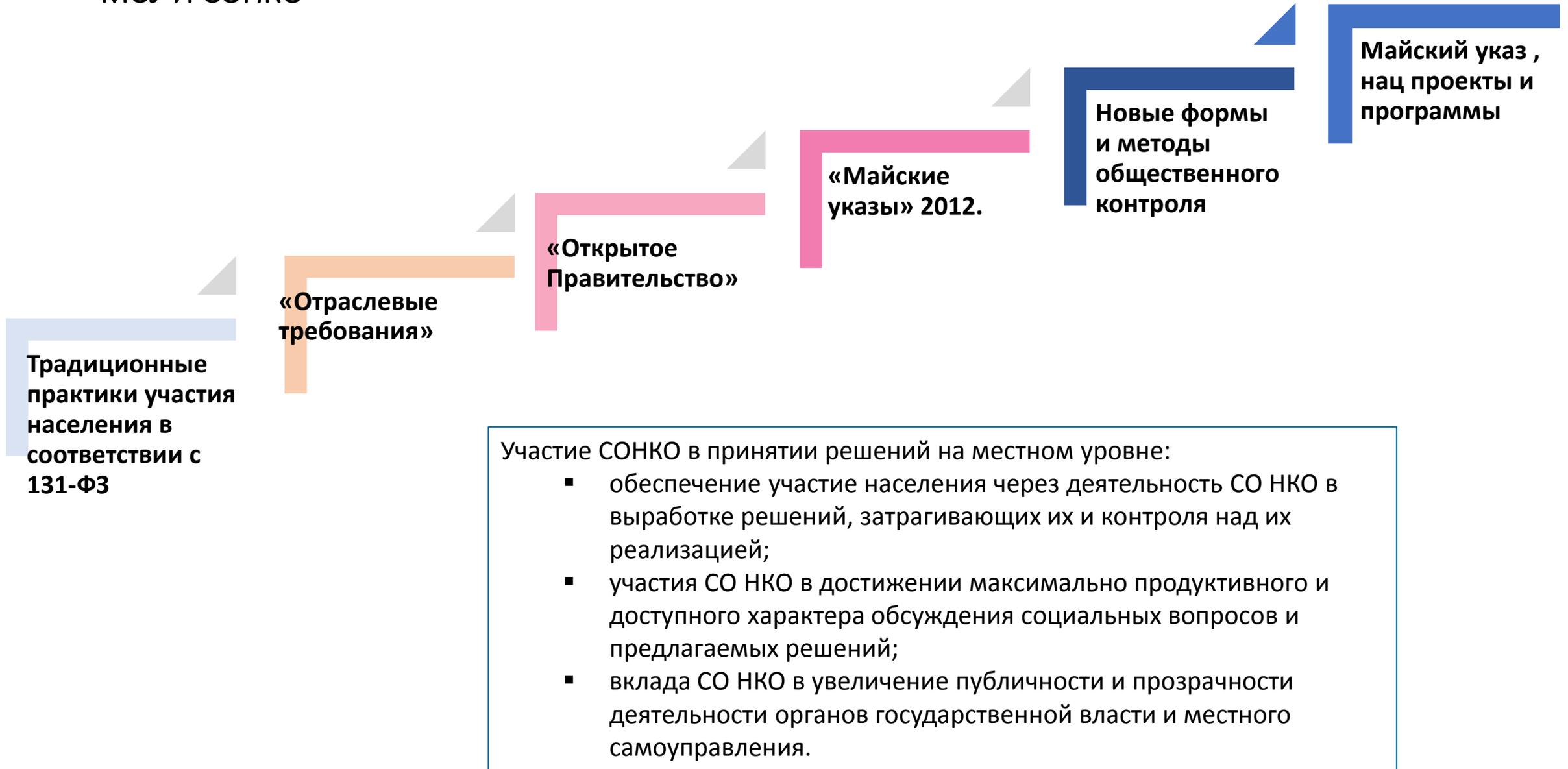
Маковецкая Светлана Геннадьевна – директор Фонда «Центр гражданского анализа и независимых исследований» (Центр ГРАНИ), член СПЧ при Президенте РФ, член рабочей группы Регуляторной гильотины в сфере социального обслуживания» при Правительстве РФ

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»)

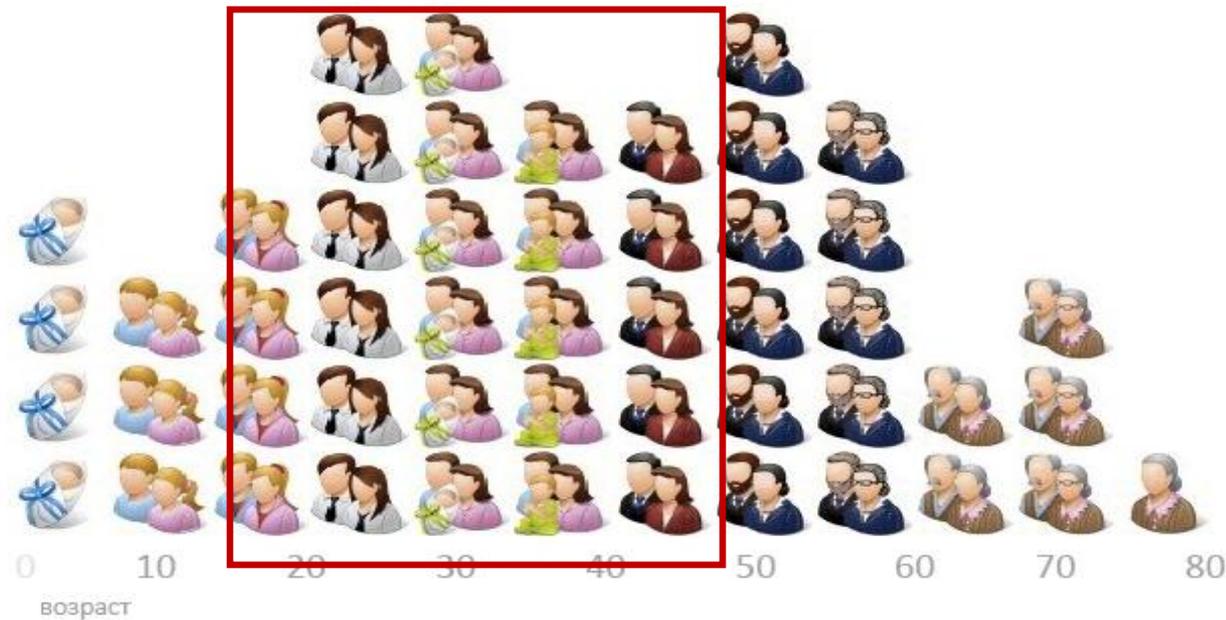
Привлечение благотворительности и добровольчества на устойчивое производство благ в социальной сфере

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

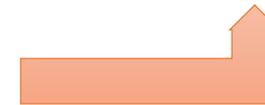
Пример : Национальный проект в сфере здравоохранения (выдержка)

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)

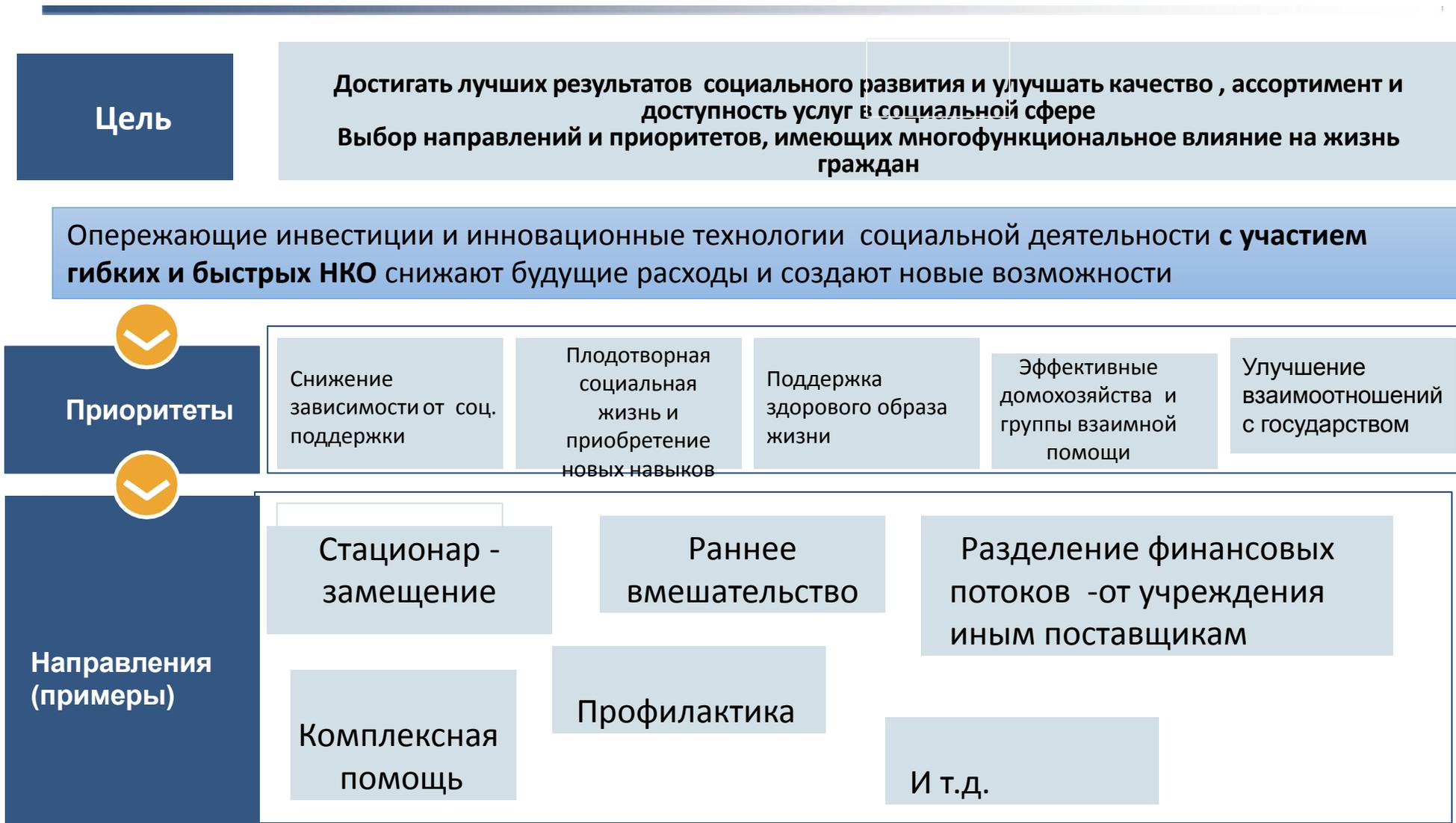


- ... Ставить цели исходя из срока в **3-5 лет**, **не требовать** ежегодных результатов, **не размывать ответственность** за достижение целей



- ... **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

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 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.

Против бедности и для развития человеческого потенциала

- снижение барьеров в доступе к услугам и защите
- поддержка экономической кооперации
- монетизация талантов
- услуги для сохранения рабочего места и семьи

Успешная практика – основа для тиражирования

- База лучшей практики соц.обслуживания и соц. сопровождения
- Стажировки
- Франчайзинг (элементы) – в территориях «без НКО» и альтернативных производителей
- Учреждения –ресурсные центры поддержки специалистов

Бенчмаркинг

- Выявление лидеров «отрасли» и технологий повышенной производительности труда (в разных темах)
- Опора на реальную статистику, проверенные данные и решения.

Общественное и отраслевое признание лучших практик «инновационных» и бюджетных услуг

Выявление носителей изменений, приоритетов в подходах, продвижение вклада в самостоятельность и разнообразие. Отдавать должно, что не равно наградить по статусу.

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

Что нужно: со-управление. Вовлечение в проектное управление отраслями соцсферы

Переход к проектному подходу в развитии СОНКО

- проектное управление в реализации комплекса мер по поэтапному доступу СОНКО к бюджетным средствам на оказанию услуг в социально сфере
- проектное управление реализации стандарта конкуренции в регионе
- и др.

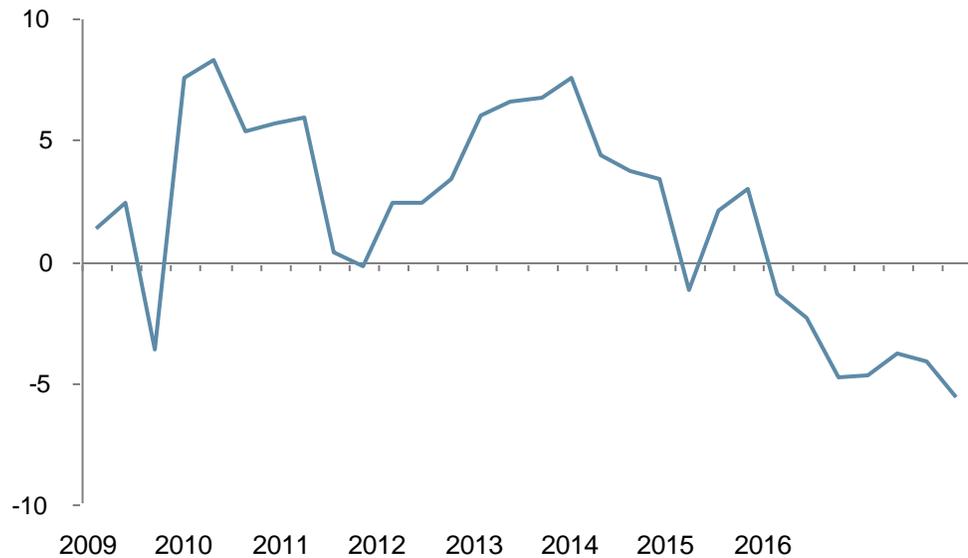
Вовлечение СОНКО в проектное управление в регионе – в общественно-деловые советы

- В качестве вспомогательных органов управления проектной деятельностью выступают общественно-деловые советы, в рамках которых и общественные объединения, заинтересованные в результатах реализации приоритетных проектов, участвуют в определении основных требований к результатам проектов и в приемке промежуточных и окончательных результатов, а также в мониторинге и оценке реализации проекта.
- Представители общественно-делового совета входят в состав соответствующих проектных комитетов и экспертной группы .

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

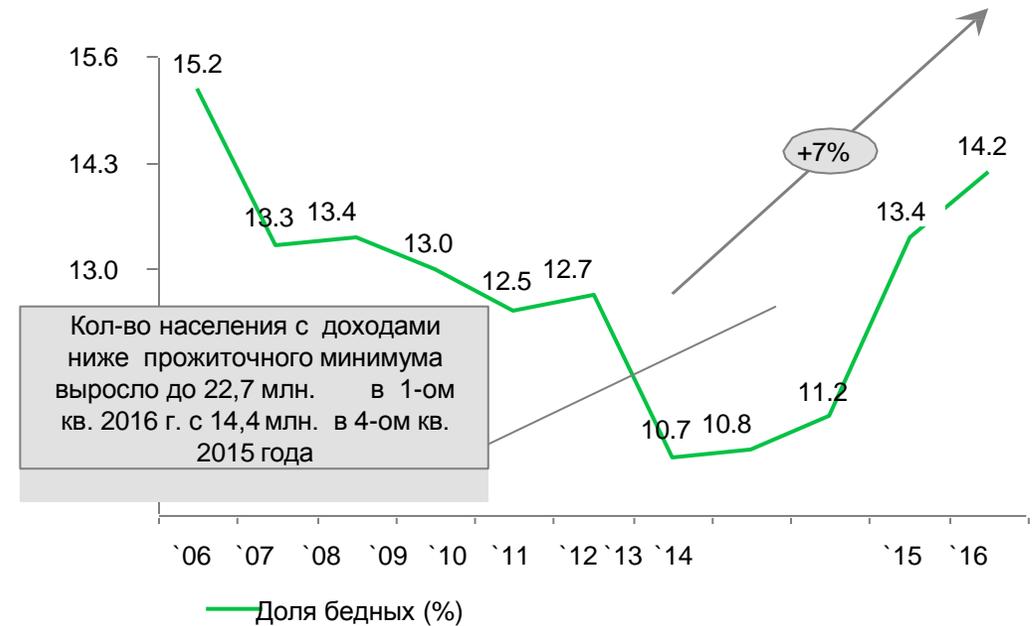
Темпы роста реальных доходов населения – отрицательные...

Темпы изменений реальных доходов населения, (%)

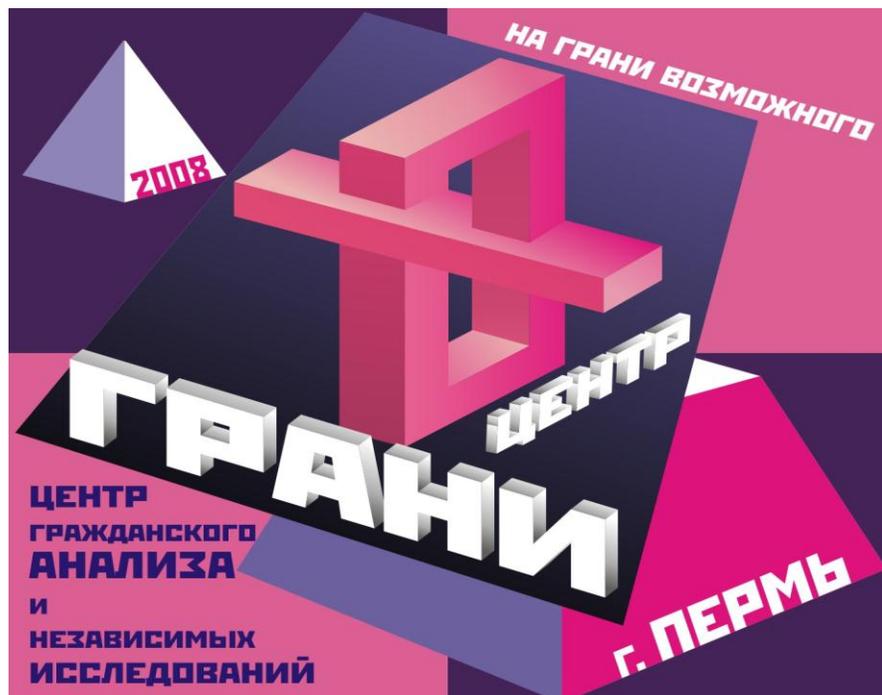


... в особенности ухудшилось положение беднейших слоев населения²

Доля населения с доходами ниже прожиточного минимума, (%)



Спасибо за внимание



Разработано Центром ГРАНИ с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов в 2018 году на реализацию проекта «Пространство решений для развития инновационного потенциала СОНКО в социальной сфере»

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

E-mail: info@grany-center.org

Тел./факс: (342) 207-09-39, 207-09-90