

СОВРЕМЕННЫЙ РЫНОК СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

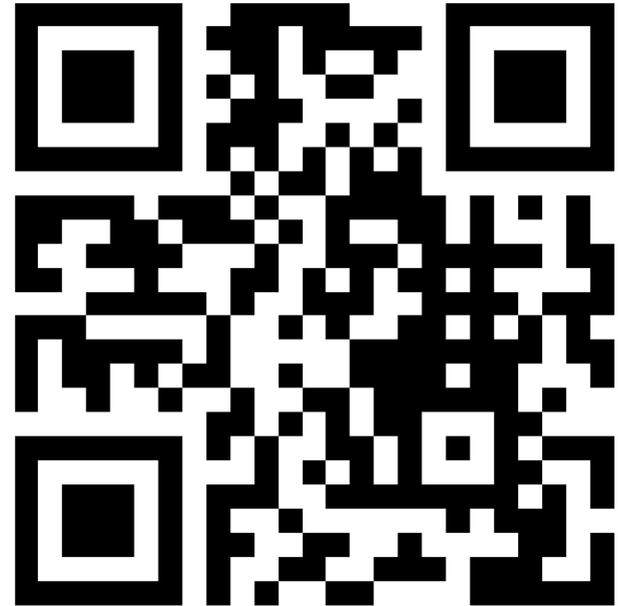
ДЕНИС САМОЙЛОВ

эксперт Центра гражданского анализа
и независимых исследований «ГРАНИ»

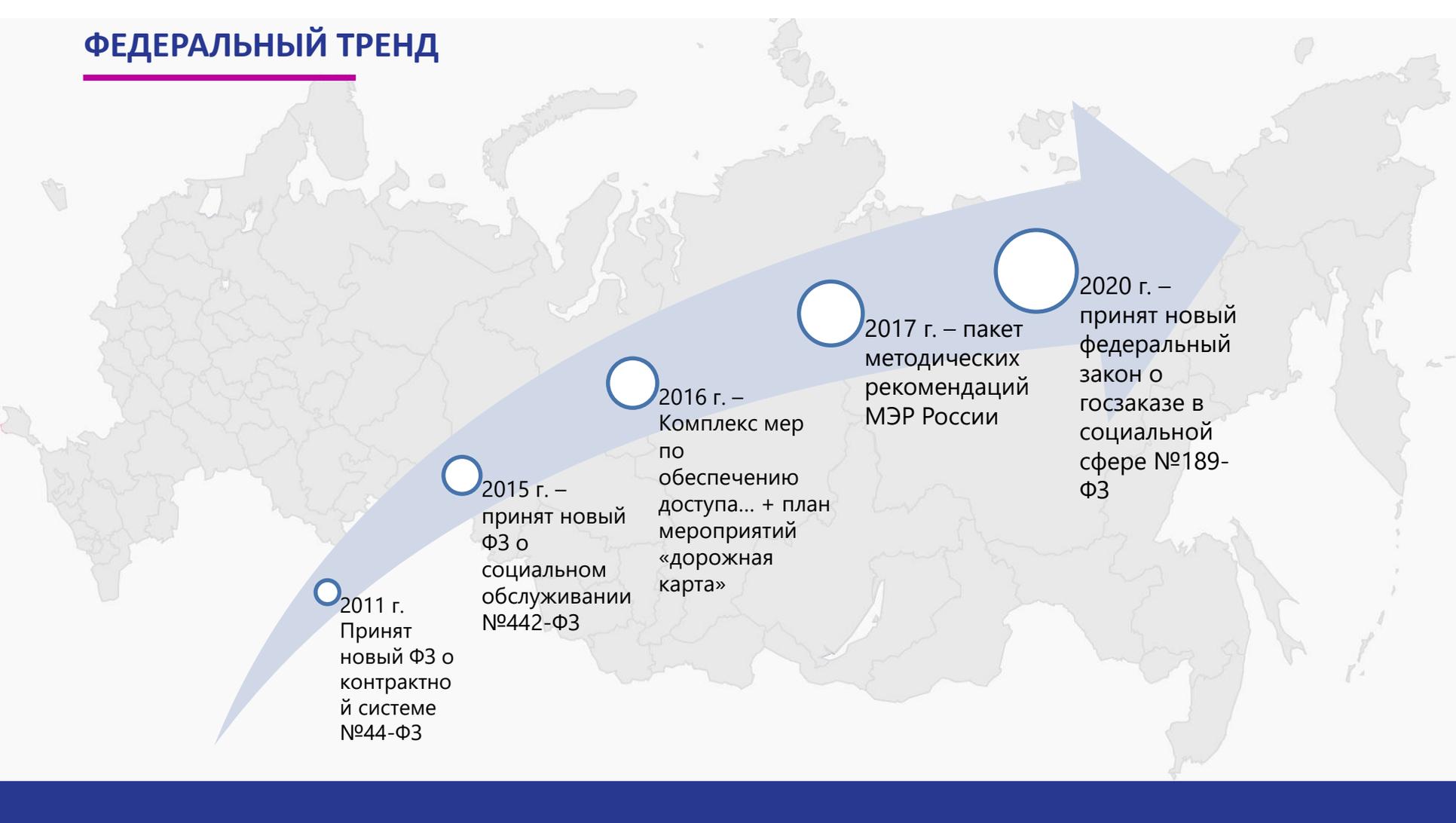


ТЕХНИЧЕСКАЯ НЕОБХОДИМОСТЬ

<https://www.menti.com>



ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ТРЕНД



2011 г.
Принят
новый ФЗ о
контрактно
й системе
№44-ФЗ

2015 г. –
принят новый
ФЗ о
социальном
обслуживании
№442-ФЗ

2016 г. –
Комплекс мер
по
обеспечению
доступа... + план
мероприятий
«дорожная
карта»

2017 г. – пакет
методических
рекомендаций
МЭР России

2020 г. –
принят новый
федеральный
закон о
госзаказе в
социальной
сфере №189-
ФЗ

РАЗГОСУДАРСТВЛЕНИЕ «БЮДЖЕТНОГО СЕКТОРА» И ПОЭТАПНОЕ УВЕЛИЧЕНИЕ ДОСТУПА СОНКО К БЮДЖЕТНЫМ СРЕДСТВАМ

Важные аспекты:

- общий вектор госполитики с 2011 года: разгосударствление услуг в социальной сфере, конкуренция, экономия и повышение качества;
- новые участники: СОНКО, исполнители ОПУ, бизнес и активные группы;
- политика по обеспечению доступа к бюджетным средствам негосударственных субъектов;
- перспективы сети учреждений в свете современной государственной политики.



Достижение значимых и продуктивных результатов процесса разгосударствления "бюджетного сектора" возможно лишь при условии осознанного и субъектного включения в него самих производителей услуг в социальной сфере: негосударственных поставщиков, включая социально ориентированные некоммерческие организации (СОНКО) и государственные, муниципальные учреждения.

ВЗАИМНЫЕ ОЖИДАНИЯ В ХОДЕ ПРЕОБРАЗОВАНИЙ

Цели государства

- Разгосударствление социальных услуг
- Создание конкуренции в сфере производства социальных 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.

НА ЧТО МОЖНО ОПИРАТЬСЯ

Утвержден Председателя Правительства 23.05.2016 № 3468п-П44	Заместителем РФ	- Комплекс мер, направленных на обеспечение поэтапного доступа социально ориентированных некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в социальной сфере, к бюджетным средствам, выделяемым на предоставление социальных услуг населению, на 2016 - 2020 годы
Проект (Минэкономразвития России)		Методические материалы по разработке комплексного плана субъекта РФ по обеспечению поэтапного доступа социально ориентированных некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в социальной сфере, к бюджетным средствам, выделяемым на предоставление социальных услуг населению
Утвержден Правительства 08.06.2016 № 1144-р	Распоряжением РФ от	- План мероприятий («дорожная карта») «Поддержка доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере»
Федеральный закон		- «О государственном (муниципальном) заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»
Постановление Правительства РФ от 19 ноября 2020 г. № 1891 + другие		"О порядке формирования государственных социальных заказов на оказание государственных услуг в социальной сфере, отнесенных к полномочиям федеральных органов государственной власти, о форме и сроках формирования отчета об их исполнении" (документ не вступил в силу)
А также -		<i>Имеющаяся практика в субъектах и муниципальных образования РФ</i>

КОМПЛЕКС МЕР, НАПРАВЛЕННЫХ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОЭТАПНОГО ДОСТУПА СОНКО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ, К БЮДЖЕТНЫМ СРЕДСТВАМ, ВЫДЕЛЯЕМЫМ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ, НА 2016 - 2020

Совершенствование нормативно-правовой базы	Повышение потенциала СОНКО
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Разработка проекта ФЗ «О государственном (муниципальном) заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»; изменение связанных НПА; оказание методологической и информационной поддержки по его реализации; ▪ Совершенствование базовых (отраслевых) перечней государственных (муниципальных) услуг и работ; ▪ Внесение изменений в 223-ФЗ, обеспечение преимущества при проведении закупок товаров, работ, услуг у СОНКО; ▪ Установление налоговых преференций для организаций – поставщиков социальных услуг и их жертвователей; ▪ Формирование механизма поддержки заемного финансирования СОНКО (по аналогии с СМП); 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Подготовка предложений по содержанию программ дополнительного образования сотрудников и добровольцев СОНКО по программам Корпоративного университета ОП РФ; ▪ Разработка методических материалов по формированию и поддержке в субъектах РФ и МО ресурсных центров поддержки СОНКО, добровольческих центров и центров инноваций в социальной сфере ▪ Разработка и утверждение концепции развития добровольчества в социальной сфере до 2020 года и плана действий по ее реализации ▪ Проведение информационной кампании по поддержке деятельности негосударственных организаций в оказании социальных услуг, благотворительности и добровольчества
Отраслевые меры	Координация деятельности органов власти
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Обеспечение доступа СОНКО к производству соцуслуг в рамках отраслевых государственных программ; ▪ Обобщение лучшей практики и разработка информационных материалов по поддержке создания и деятельности НКО, оказывающих услуги в социальной сфере ▪ Проведение анализа принятых нормативных правовых актов и правоприменительной практики на предмет устранения барьеров для участия СОНКО в предоставлении соцуслуг; ▪ Проведение мониторинга предоставления услуг и принятие решений, направленных на совершенствование сферы; ▪ Установление целевых значений показателя доступа (доли средств бюджетов субъектов РФ по сферам, выделяемых СОНКО, в общем объеме средств бюджетов, выделяемых на предоставление услуг гражданам); 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Разработка отраслевых планов по реализации Комплекса мер; ▪ Утверждение комплексных планов субъектов РФ; ▪ Включение в госпрограммы субъектов РФ мероприятий по поэтапному доступу СОНКО к оказанию соцуслуг; ▪ Формирование системы мониторинга реализации мер по обеспечению поэтапного доступа; ▪ Формирование рейтингов субъектов РФ по реализации механизмов поддержки СОНКО; ▪ Подготовка предложений о включении вопроса взаимодействия с СОНКО и привлечению СОНКО к оказанию соцуслуг в программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки гражданских служащих ; ▪ Формирование системы сбора и распространения лучшей практики; ▪ Подготовка предложений по совершенствованию системы статнаблюдения деятельности СОНКО

НОВЫЕ УЧАСТНИКИ: СОНКО, ИСПОЛНИТЕЛИ ОПУ, БИЗНЕС И АКТИВНЫЕ ГРУППЫ

- *Изменения в политике в социальной сфере*
 - *содействие возможности развивать отдельные стратегии негосударственных субъектов в отношении своего места в социальной, т.ч. культурной, сфере*
- *Собственные стратегии и самостоятельность новых участников*
 - *рассматриваются как важная составляющая общего процесса*
- *Соединение ресурсов*
 - *Привлечение новых и/или особенных ресурсов в культурную сферу*
- СОНКО
 - Поставщики инновационных и регулярных услуг
 - Участники со-управления
- Исполнители общественно полезных услуг
 - Особо социально ценные услуги
 - Увеличение общественного доверия к деятельности (в т.ч. в культурной сфере)
- Бизнес
 - Программы социальной ответственности в социальной сфере
 - Социальное предпринимательство : дополнительные социальные эффекты
 - Партнерство с НКО и учреждениями
- Активные группы
 - Заказ на новые услуги и примеры альтернативной культурной деятельности
 - Новые каналы и площадки коммуникации о культуре

ПОТРЕБНОСТЬ ГОСУДАРСТВА И ВОВЛЕЧЕНИЕ В СО-УПРАВЛЕНИЕ

- Невозможность решать проблему качества и доступности услуг социальной сферы управляя только сверху
- Вовлечение населения, просвещение и распределение ответственности за оптимальность расходования общественных средств
- Выявление и распространение общественно полезного результата от вложений в сектор СОНКО
- Ресурс преобразования (обновления) учреждений социальной сферы
- «Обратная связь» для внедрения изменений публичного управления

Центральное звено-субъект

- общественный совет при проведении независимой оценки

Контролер

- общественный контроль; общественные советы в МСУ, попечительские советы

Советник

- «нулевые чтения»; программы изменения в учреждениях

Поставщик аргументов при альтернативных решениях

- Оценка регулирующего воздействия (ОРВ)

Профессионал для отдельных процессов

- медиатор в конфликтах вокруг учреждений

Консультант - эксперт

- носитель и передатчик новых технологий социальной работы

«Аутсорсер» - исполнитель отдельных подуслуг и этапов исполнения функций

- менеджер портала, переводчик на «понятный» при исполнении стандарта открытости и т.п.

ПЕРСПЕКТИВЫ СЕТИ УЧРЕЖДЕНИЙ В СВЕТЕ СОВРЕМЕННОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ

Предельный объем услуг на задание – 40%

Доля объема услуг, отбор исполнителей которых осуществляется **конкурентными способами**, в общем объеме услуг, включенных в заказ, должна составлять:

с 2018 году – не менее 20%;

с 2019 году – не менее 40%;

с 2020 году – не менее 60%.

+ Только федеральные законы определяют, какие виды услуг можно размещать в казенных учреждениях

Государственный (муниципальный) заказ

- Показатели объема, качества (стандарта) оказания муниципальных услуг и предельные отклонения
- Способ исполнения заказа (конкурентный/неконкурентный)
- Категории потребителей услуг

Порядок формируется органами власти с учетом общих требований, установленных Правительством РФ

Имущество учреждений

- Разделение функций по управлению/ содержанию имущества и функций по исполнению услуг
- Возможна передача имущества для использования негосударственному/немуниципальному поставщику.



ЧТО ОЖИДАЕТ УЧРЕЖДЕНИЯ

- Уменьшение гарантированного объема государственного (муниципального) задания и передача этих услуг «в рынок»;
- Условное ограничение на распоряжение имущественных комплексом;
- Резкое возрастание объема деятельности, поддержанную бюджетными ресурсами, которую можно вести, только участвуя в конкурсных процедурах;
- Новое взаимодействие с общественностью, в т.ч. в попечительских и общественных советах, в независимой оценке и новом взаимодействии с клиентами в соседских и иных сообществах.

- Комплекс НПА, в рамках регулирования производства социальных услуг



ЧТО УЖЕ СЕЙЧАС ИМЕЮТ СОНКО

Федеральный уровень

- Формы поддержки СО НКО (статья 31.1. Закона N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях")
 - Финансовая поддержка
 - Имущественная поддержка
 - Информационная поддержка
 - Консультационная
 - Поддержка в области подготовки, доп. профобразования
- Налоговый кодекс
 - Льготы по уплате налогов и сборов
- Законодательство о федеральной контрактной системе
 - Осуществление закупок для государственных и муниципальных нужд, преференции для СО НКО

Региональный уровень

- Законы о государственной поддержке СО НКО
- Государственные программы поддержки СО НКО
- Правила формирования, ведения, обязательного опубликования перечня государственного имущества, которое может быть предоставлено СО НКО
- Об информационной поддержке СО НКО
- Постановления о поддержке исполнителей общественно полезных услуг
- Порядки предоставления субсидий
- ...

ПОД НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ - ИСПОЛНИТЕЛЕМ ОБЩЕСТВЕННО ПОЛЕЗНЫХ УСЛУГ ПОНИМАЕТСЯ СОНКО, КОТОРАЯ:

- на протяжении одного года и более оказывает общественно полезные услуги надлежащего качества,
- не является некоммерческой организацией, выполняющей функции иностранного агента,
- не имеет задолженностей по налогам и сборам, иным предусмотренным законодательством РФ обязательным платежам.

Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях"

Перечень общественно полезных услуг и критерии оценки качества их оказания утверждены Постановлением Правительства РФ от 27.10.2016 N 1096 "Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания"

ВОЗМОЖНЫЕ ФОРМЫ ПОДДЕРЖКИ

- финансовая
- имущественная
- информационная, консультационная поддержка
- образовательная (подготовка, доп. проф. образования работников и добровольцев)
- предоставление СОНКО льгот по уплате налогов и сборов
- осуществление закупок товаров, работ, услуг
- участие СОНКО в экспертизе нормативных правовых актов, затрагивающих сферы интересов (деятельности) СОНКО

Дополнительные формы поддержки для исполнителей общественно полезных услуг

- использование бесплатного эфирного времени на теле- и радиоканалах, бесплатной печатной площади

Оказание финансовой и имущественную поддержки в приоритетном порядке и не более длительный срок - не менее двух лет.

ТРИ СТАТУСА/РЕВОЗМОЖНЫЕ ФОРМЫ ПОДДЕРЖКИ ЕСТРА СОНКО

Реестр СОНКО, получающих гос/мун поддержку

- ФОИВ, ОИВ субъектов РФ и местные администрации, оказывающие поддержку **СОНКО, формируют и ведут** федеральные, государственные и муниципальные **реестры СОНКО - получателей такой поддержки.**

Реестр поставщиков социальных услуг

- Реестр поставщики социальных услуг формируется в субъекте Российской Федерации**
- Войти в реестр может любая организация или ИП, осуществляющий виды деятельности по соц. обслуживанию, которые предусмотрены 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ", а также региональным перечнем социальных услуг.

Реестр исполнителей общественно полезных услуг (ИОПУ)

- ИОПУ имеют право на приоритетное получение мер поддержки**
- Реестр ведет Министерство юстиции РФ

УЧИТЫВАЕМ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Социальные услуги	Общественно полезные услуги	Услуги организации благополучателям
получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании	любые получатели услуг	члены НКО, целевые группы с учетом миссии НКО
Заказчик – Министерство социального развития	Заказчик – РОИВ, получатель услуги, грантодатель	Грантодатель, заказчик, сама организация
Поставщик социальных услуг - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) ИП, осуществляющие социальное обслуживание	Исполнитель общественно полезных услуг – только СОНКО	СОНКО в рамках уставной деятельности
Услуга должна оказываться в соответствии со стандартом, ТЗ, договором, индивидуальной программой	Требования к качеству услуг в ТЗ, НПА, соглашении на субсидию, договоре	Требования определяет сама организация, свои стандарты, технологии, условия соглашений о финансировании
Реестр поставщиков социальных услуг – при наличии заявления (Устав + деятельность)	Реестр СОНКО исполнителей общественно полезных услуг – заявление + соответствие критериям по результатам оценки качества	Реестр СОНКО – получателей поддержки. По факту получения поддержки и деятельности в Уставе

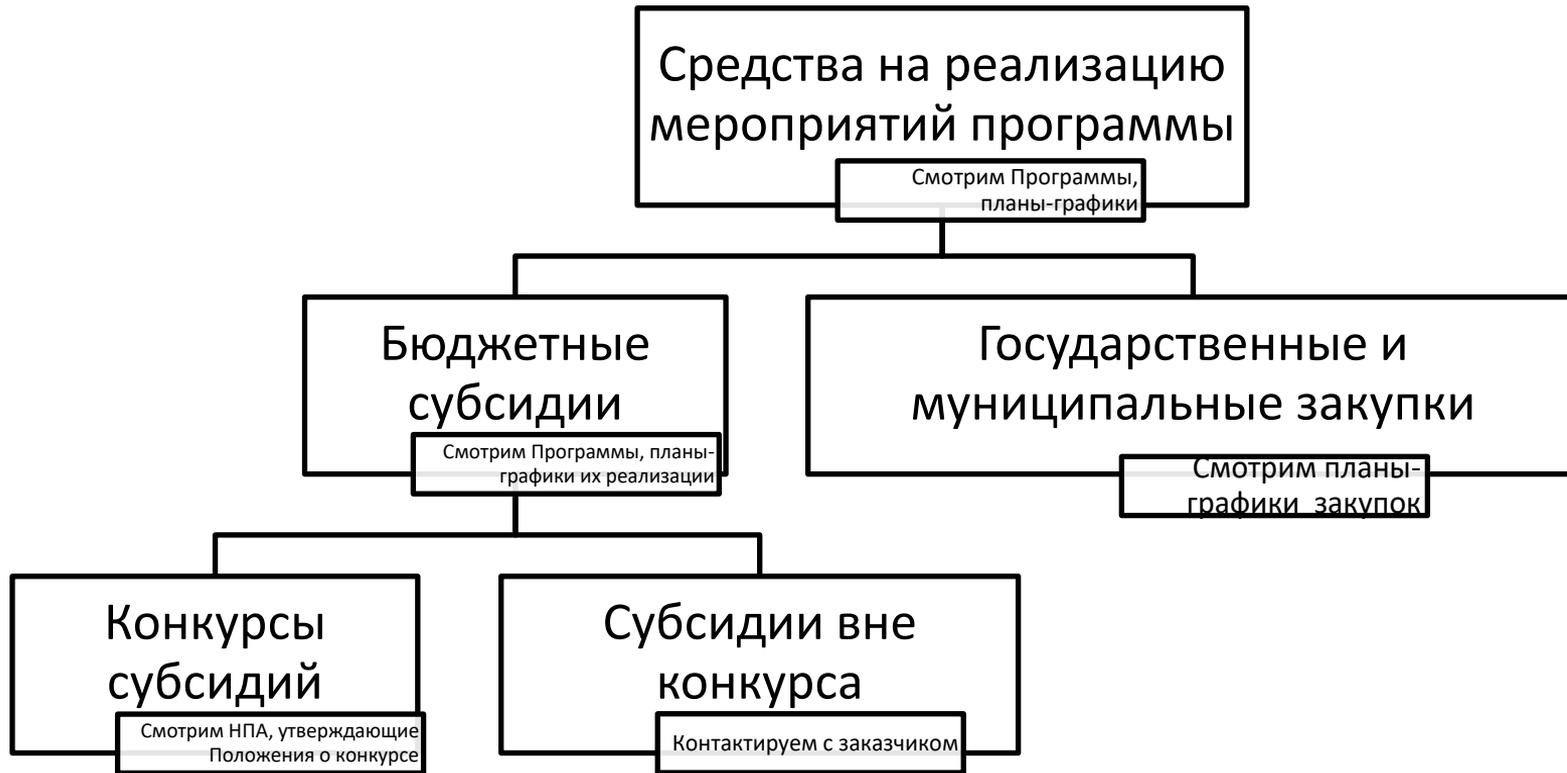
Подходит ли механизм компенсации затрат на предоставление услуг поставщиками, вошедшими в реестр?

- Относятся ли ЦГ СОНКО к категории нуждающихся в социальном обслуживании
- Возможно ли предоставление услуг ЦГ с заключением договора
- Может ли СОНКО выполнять требования стандартов к социальным услугам
- Входит ли услуга СОНКО в региональный перечень социальных услуг
- Какие механизмы финансирования применяются для услуги СОНКО
- Покрывает ли компенсация издержки на предоставление услуг

ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ БЮДЖЕТНОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ

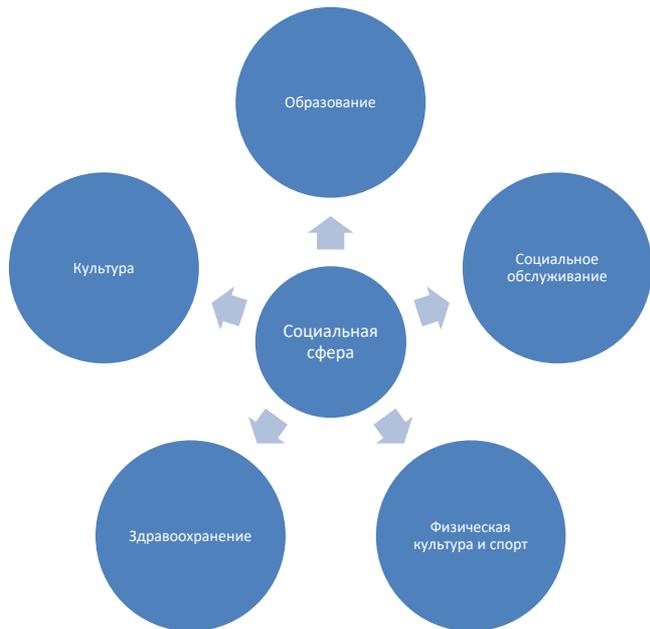


КАК ПОЛУЧАТЬ ИНФОРМАЦИЮ О ВОЗМОЖНОСТЯХ БЮДЖЕТНОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ



О ЧЕМ ВАЖНО ЗНАТЬ НКО И ДРУГИ НЕГОСПОСТАВЩИКАМ?

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



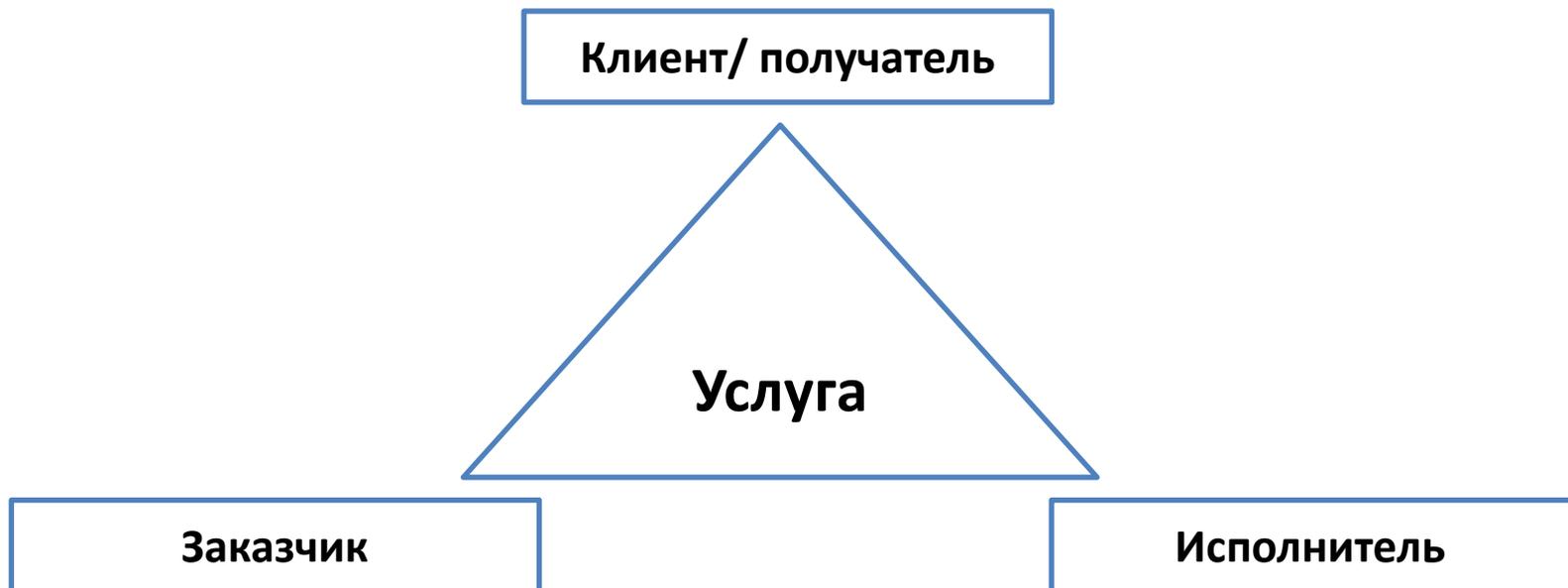
Услуга	Работа	Проектная деятельность
Есть конкретный получатель	Материальный результат Объект который должен быть создан (ранее не существовало)	Неопределенный круг лиц
Связано с удовлетворением потребностей получателя	Можно оценить, поставить на баланс, можно использовать (ПО, брошюра, фоторепортаж)	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

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



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

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.

- Требования к процедуре вхождения в реестр (фактически к комплекту документов)
- Нормативные требования к составу и содержанию услуги. Однозначность понимания результата.
- Требования к доступности организации – поставщика социальных услуг
- Квалификация специалистов
- Специальное оснащение организации, поставщика социальных услуг
- Порядок и правила предоставления услуг клиентам социальной службы
- Информирования населения об организации и оказываемых услугах
- Наличие системы контроля деятельности социальной службы, порядок предъявления претензий

НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УСТАВЕ И ОКВЭД

- 91.33 - деятельность прочих общественных организаций
- 73 - научные исследования и разработки;
- 80 - образование;
- 85 - здравоохранение и предоставление социальных услуг;
- 92.61 - деятельность спортивных объектов;
- 92.62 - прочая деятельность в области спорта;
- 92.51 - деятельность библиотек, архивов, учреждений клубного типа (за исключением деятельности клубов);
- 92.52 - деятельность музеев и охрана исторических мест и зданий;
- 92.53 - деятельность ботанических садов, зоопарков и заповедников.

Чтобы внести нужные ОКВЭДы нужно подать заявление по установленной форме в Министерство юстиции своего региона.

- Для реализации уставных целей
- Не основной вид деятельности
- В уставе указано на право организации заниматься деятельностью, приносящей доход (*платные услуги, участие в госзаказе...*)
- Раздельный учет доходов и расходов от платной деятельности
- НКО должна иметь обособленное имущество в размере не менее минимального уставного капитала, предусмотренного для ООО (на февраль 2016 года это 10 000 рублей).

ОСОБЕННЫЕ РИСКИ СОНКО, ВХОДЯЩИХ В РЕЕСТР.

Кассовые разрывы
из-за специфики
бюджетного
финансирования

Обязанность
обеспечить
предоставление
услуги «в любой
момент»

Возможность
неполучения
«заказа» в нужном
объеме (ниже точки
безубыточности)

ВИДЫ УСЛУГ (ИСПОЛЬЗУЕМ ГОСТ)

- 1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;
- 2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья путем организации ухода, содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения для выявления отклонений в состоянии здоровья клиента;
- 3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния для адаптации в социальной среде, в т.ч. телефон доверия;
- 4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

ВИДЫ УСЛУГ (ИСПОЛЬЗУЕМ ГОСТ)

- 5) социально-трудоовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- 6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
- 8) срочные социальные услуги
- 9) социально-экономические (льготы, пособия)

Услуги (как в бюджетном секторе)

- 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 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)*
- Организация досуга в детских стационарах*

Рыночные услуги

- Семейный доктор
- Патронаж лежачих больных, больных и инвалидов

УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ПРИМЕРЫ)

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)*

КАЧЕСТВО. СМОТРИМ НА ОПЫТ БЮДЖЕТНОГО СЕКТОРА.

Производство социальных услуг населению регламентируется региональным стандартом

Государственный стандарт услуг социального обслуживания – установленный органом государственной власти субъекта Российской Федерации на основе национального стандарта эталон (образец) структуры и содержания деятельности организации по предоставлению населению услуг социального обслуживания, действующий на территории субъекта Российской Федерации

Стандартизация как система норм

- **перечень** гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых населению региона
- **методика расчета тарифов** на социальные услуги
- **государственный стандарт услуг** социального обслуживания населения в регионе (сводный, содержащий стандарты отдельно для каждой из форм социального обслуживания и/или услуг)

Стандарт социальной услуги

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

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГЕ

1. Информирование клиентов (целевых групп) об услуге и социальной службе
2. Обеспечение доступности услуги
3. Обращение, оценка ситуации и начало предоставления услуги; этапы услуги
4. Обеспечение конфиденциальности
5. Квалификация специалистов
6. Предъявление претензий
7. Прекращение предоставления услуги

КАК ЗАКРЕПЛЯЕМ КАЧЕСТВО УСЛУГ (ГАРАНТИИ ДЛЯ ЗАКАЗЧИКА)

Факторы, влияющие на качество социальных услуг организаций:

- наличие и состояние документов и делопроизводства организации;
- условия размещения услуги (комфортность и приспособленность помещений);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- специальное и техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об организации, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты);
- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью организации.

ФИНАНСОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ (ПРОЦЕССОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ)

Выявление расходов «на входе», формирование ресурсов для покрытия расходов



Выявление себестоимости и стоимости услуги. Управленческий учет .



Организация управления таким образом, чтобы не ухудшать финансовые показатели иными процессами

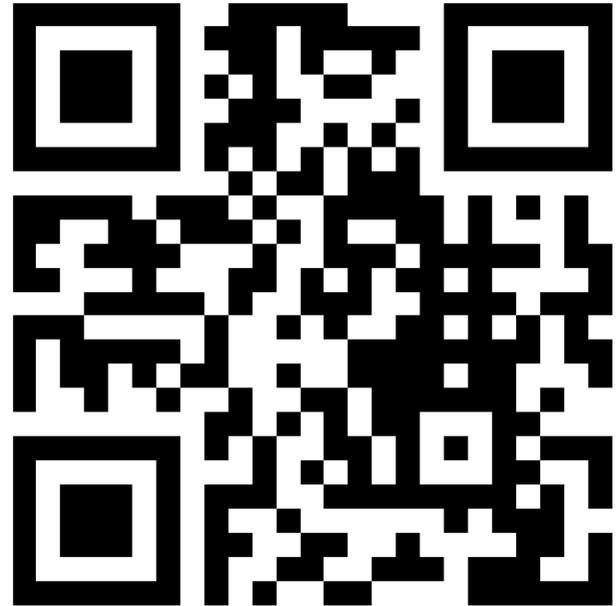
ВОЗМОЖНЫЕ РИСКИ ДЛЯ СОНКО, ПРИСТУПАЮЩЕЙ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

- Применение требований, применяемых к учреждениям;
- Неумение выделить и грамотно оформить социальную услугу (стандартизация);
- Отсутствие навыков предпринимательской деятельности, внепроектной устойчивости;
- Малая производительность, невозможность тиражирования;
- Очень специфичная услуга, целевая группа;
- Востребованная, но не покупаемая услуга (потребитель неплатежеспособен, ОИВ не покупают);
- Отсутствие опыта работы в сфере государственного и муниципального заказа;
- Риск утраты социальной направленности деятельности;
- Невозможность включения специалистов СОНКО в программы повышения квалификации.

1 вопрос.

<https://www.menti.com>

72 34 29 4



МЕСТО В РЕЙТИНГЕ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

	2018	2019
Общий рейтинг	59 место, 18,29	46 место, 18,55
Количество СОНКО на 10 тыс. населения	59 место, 9,1	59 место, 9,6
Доля муниципальных районов и городских округов, реализующих муниципальные программы по поддержке СО НКО, в общем количестве муниципальных районов и городских округов в субъекте РФ (%)	48 место, 26,92%	46 место, 35,71%
Доля муниципальных районов и городских округов, реализующих меры по поддержке социального предпринимательства в рамках муниципальных программ по поддержке малого и среднего предпринимательства, в общем количестве муниципальных районов и городских округов в субъекте РФ, утвердивших муниципальные программы по поддержке малого и среднего предпринимательства (%)	10 место, 33,33%	21 место, 30,77%
Доля бюджетных ассигнований, направляемых на предоставление субсидий на реализацию мероприятий по формированию инфраструктуры поддержки СОНКО	-	24 место, 0,00694 %
Доля работников в негосударственных организациях в общей численности работников, занятых в социальной сфере (%)	58 место, 5,2%	51 место, 2,83%
Удельный вес численности детей частных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность по программам дошкольного образования, в общей численности детей образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность по программам дошкольного образования (%)	72 место, 0,2%	71 место, 0,2%
Доля негосударственных медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования, в общем количестве медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы ОМС (%)	54 место, 30,88%	39 место, 37,21%
Удельный вес негосударственных организаций социального обслуживания в общем количестве организаций социального обслуживания всех форм собственности, включенных в реестр поставщиков социальных услуг субъекта РФ (%)	51 место, 13,8%	44 место, 19,35%

ЦЕЛИ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ГОСУДАРСТВЕННОМ ЗАКАЗЕ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

- Цель – **повышение качества и доступности** государственных и муниципальных услуг в социальных сферах;
- Предусматривается **возможность участия потребителя услуг в выборе исполнителя услуги**. Тем самым при оказании услуг в социальной сфере будет реализовываться принцип **«деньги следуют за потребителем»**.
- Повышение доступности услуг. Приход уникальных услуг в территории, где их никогда не было.
- Стимулирование повышение качества государственными и муниципальными учреждениями. Борьба за потребителя.
- Возлагает права и обязанности на всех поставщиков
- Предоставляет гарантии потребителю услуг

- В отношении исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере проводится независимая оценка качества условий оказания услуг: в целях контроля за качеством и в целях предоставления информации получателям услуг;
- В отношении исполнителей услуг может проводиться общественный контроль и независимый мониторинг в соответствии с законодательством

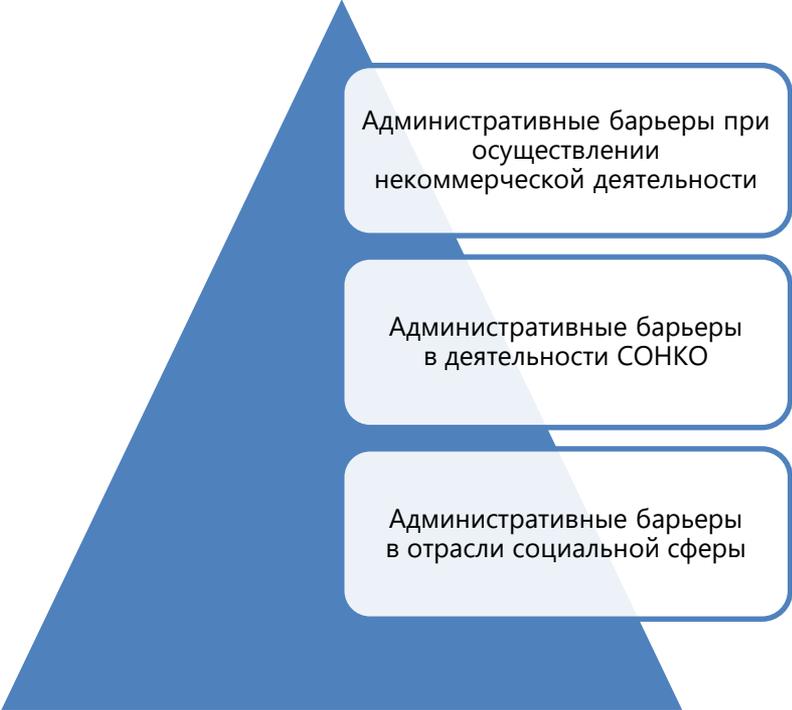
АДМИНИСТРАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ

Административный барьер – препятствие организации к осуществлению деятельности, создаваемое нормативными и распорядительными документами, действиями (бездействием) органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Метод рекомендации Центр ГРАНИ:

Административные барьеры для инновационной деятельности - установленные решениями органов государственной власти (местного самоуправления) обязательные правила ведения разнообразной деятельности в социальной сфере, в том числе, но не ограничиваясь, по оказанию услуг, вводящие платежи (или приводящие к издержкам) при прохождении административных процедур.

Инновационная деятельность - ... есть ли у нас утверждённое понятие

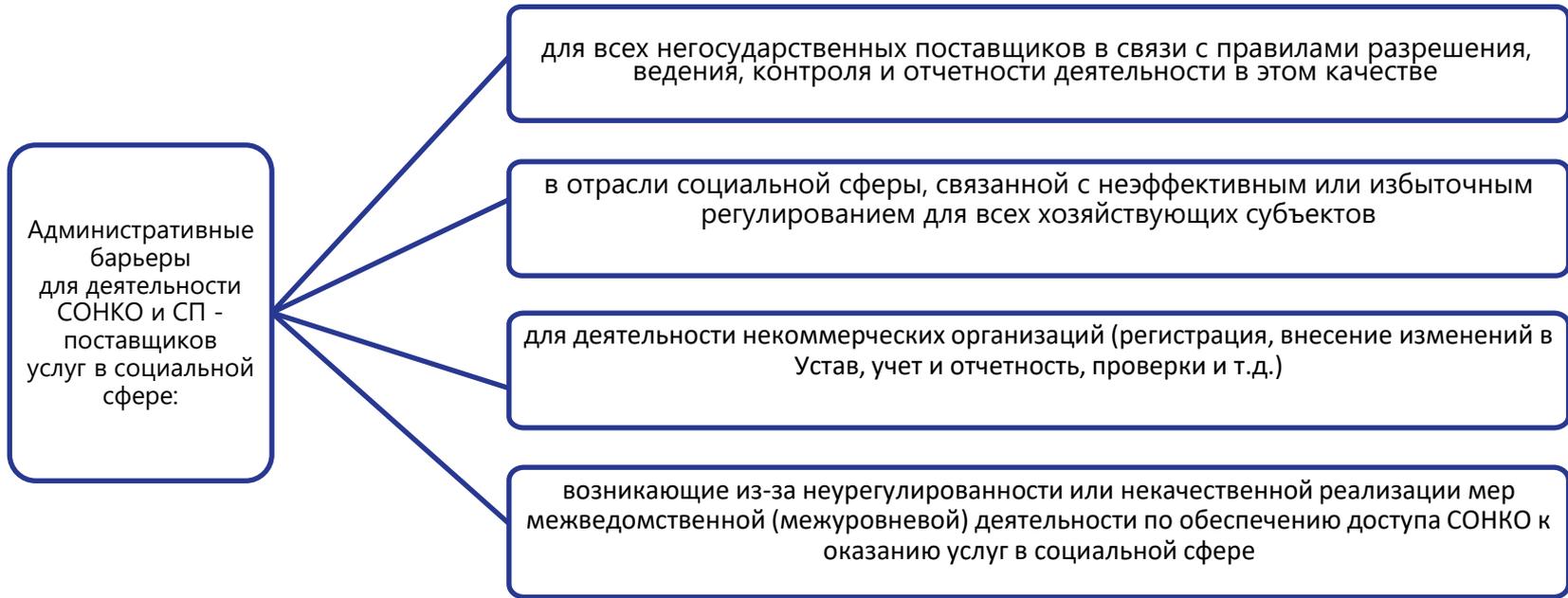


Административные барьеры при осуществлении некоммерческой деятельности

Административные барьеры в деятельности СОНКО

Административные барьеры в отрасли социальной сферы

СОВОКУПНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ



ПРИЗНАКИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ ДЛЯ СОНКО

Процедуры

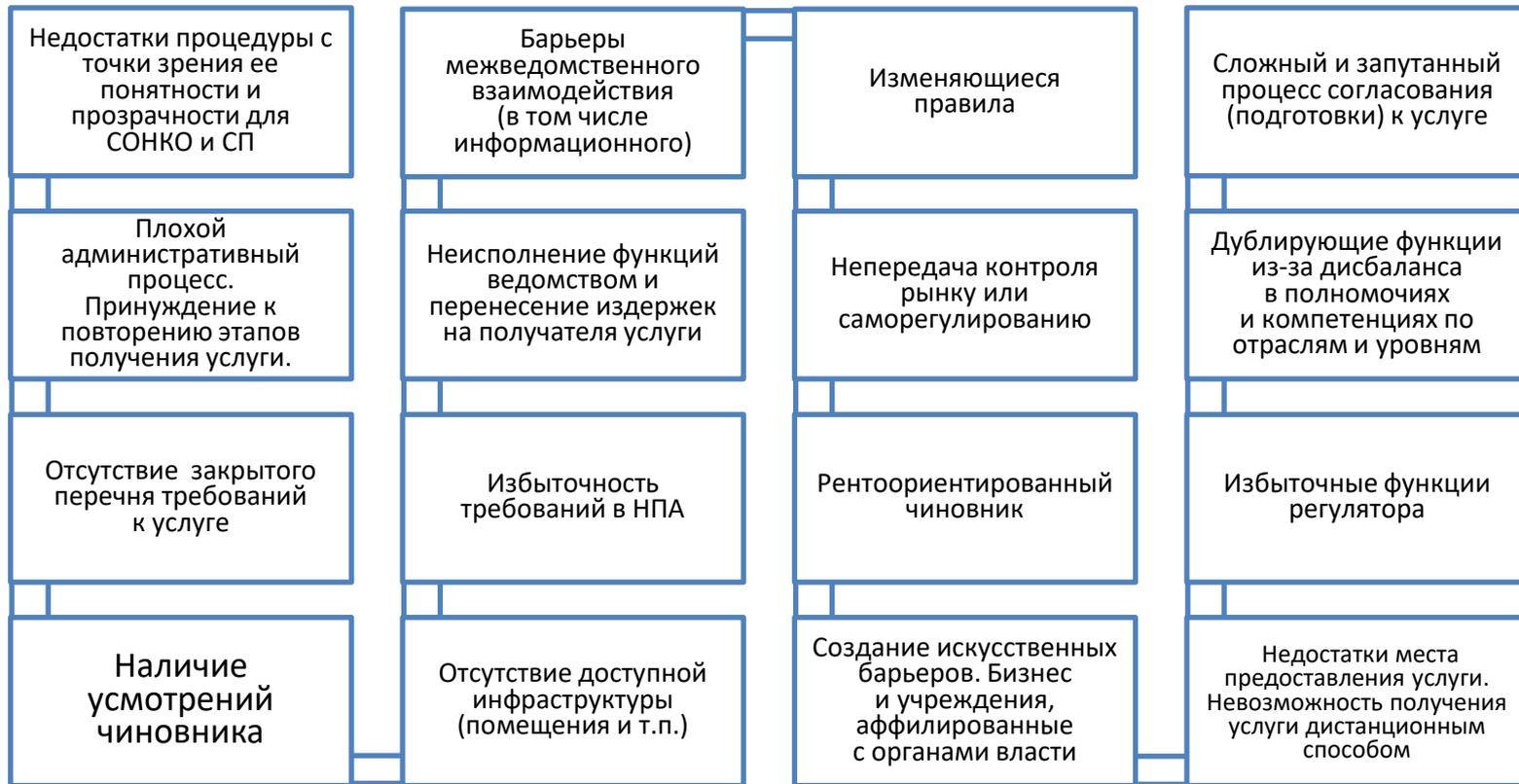
ы

Требования

я

- Недостаток информации. Не понятность и не прозрачности правил для СОНКО.
- Часто меняющиеся правила.
- Отсутствие закрытого перечня требований.
- Недостаток места (например, невозможность дистанционного взаимодействия).
- Наличие усмотрений чиновника.
- Барьеры межведомственного взаимодействия.
- Плохой административный процесс.
- Неисполнение функций ведомством и перенесение издержек на получателя услуги.
- Избыточность требований. Сложная процедура.
- Принуждение к платности.
- Отсутствие доступной инфраструктуры.

ОСНОВНЫЕ ТИПЫ АДМИНИСТРАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ, НА ПРЕОДОЛЕНИЕ КОТОРЫХ СОНКО НЕСУТ ТРАНСАКЦИОННЫЕ ИЗДЕРЖКИ



ОСОБЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

- **Многие услуги не являются услугами:**
 - отсутствие услуги в отраслевых перечнях услуг
- **Межведомственная неопределенность:** услугу можно отнести к нескольким сферам сразу и не понятно, кто за нее отвечает
- **Отсутствие региональных стандартов:** неясны требования к услуге: необходимая помощь «здесь и сейчас» или организованный процесс с измеримым результатом?
- **Отсутствие работ и услуг в государственных заданиях учреждений**

ДЕФИЦИТЫ СУЩЕСТВУЮЩЕЙ ПОДДЕРЖКИ СО НКО

Производство соцуслуг, формально является приоритетом для СО НКО, но практически недостаточно 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.

НПА

- **План мероприятий** ("Дорожная карта") по реализации механизма "регуляторной гильотины" в сфере контрольно-надзорной деятельности (утвержден Председателем Правительства Российской Федерации 29 мая 2019 года, № 4714п-П36).
- **Методические рекомендации** Министерства экономического развития РФ по устранению барьеров для участия СОНКО в предоставлении услуг социальной сфере органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления.
- ...
- **Методические рекомендации** Центра ГРАНИ по проведению «административной гильотины» по снижению административных барьеров в сфере доступа к предоставлению инновационных услуг в социальной сфере.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРОВЕДЕНИЮ РЕГИОНАЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ ВЛАСТИ АНАЛИЗА РАЗРАБАТЫВАЕМЫХ И ПРИНЯТЫХ НПА И ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ НА ПРЕДМЕТ УСТРАНЕНИЯ БАРЬЕРОВ

- субъективная качественная оценка предпринимателями и сотрудниками СОНКО сложности прохождения процедур и соблюдения требований законодательства
- субъективная качественная оценка негосударственными поставщиками отсутствия (или противоречивости) устойчивых процедур, правил, инструкций и требований -> ощущение неравного положения с государственными поставщиками
- неудовлетворительность временем, затраченным на прохождение процедур
- несоразмерные/избыточные/несвоевременные затраты денежных средств (пошлины, издержки, оплата консалтинга, некорректные платежи)

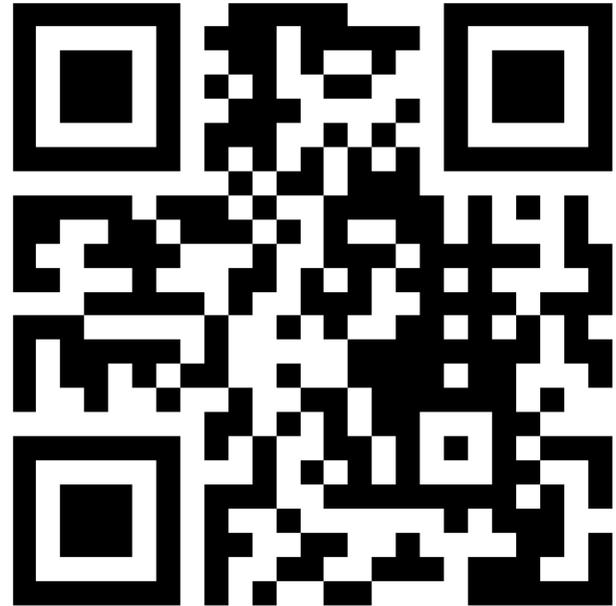
ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ УЧАСТНИКИ ПУБЛИЧНЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ, МЕРОПРИЯТИЙ ОЦЕНКИ РЕГУЛИРУЮЩЕГО И ФАКТИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

- СОНКО, представители МСБ, ИП, ведущие или предполагающие ведение деятельности по оказанию услуг в социальной сфере, а также их объединения;
- общественные объединения НКО, защищающие интересы групп населения – получателей услуг в социальной сфере;
- общественные объединения, СОНКО, экспертные организации, имеющие опыт исследования, анализа и оценки административных барьеров в социальной сфере и в иных отраслях экономики;
- организации и объединения, защищающие права и интересы СОНКО, субъектов МСБ.

2 вопрос.

<https://www.menti.com>

72 34 29 4



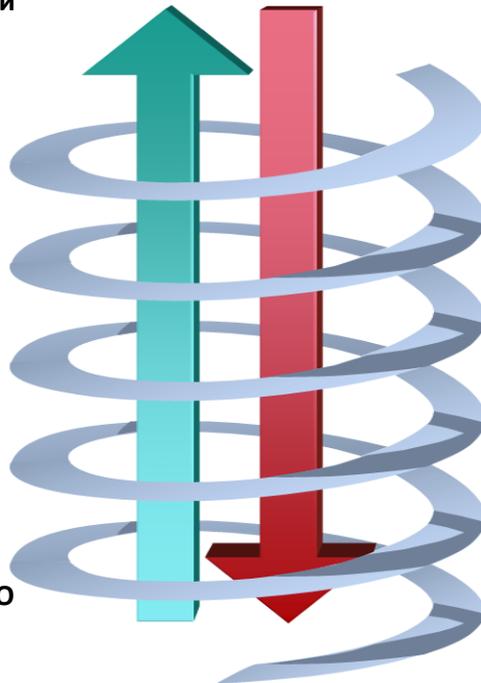
ПРОИЗВОДСТВО СОЦУСЛУГ : ЧТО БЫСТРЕЕ: ОГРАНИЧЕНИЯ ИЛИ ВОЗМОЖНОСТИ?

ОКНО ВОЗМОЖНОСТЕЙ

- Госполитика оптимизации сети учреждений и развития рынка в соцсфере ;
- Приоритеты в поддержке СОНКО;
- Потребности экономики домохозяйств в кризис
- Приоритеты национальных стратегий в интересах... корреспондируются с возможностями СОНКО (или «дырками» в нынешней системе)
- Наличие опыта оказания «особых» услуг

ОГРАНИЧЕНИЯ

- деловая инфантильность СОНКО;
- ресурсный дефицит
- Неустойчивость качества и объема услуг СОНКО
- непривлекательность рабочих мест в СОНКО для специалистов
- поколенческий переход лидеров
- отсутствие возможности поддержания статус кво



Делать:

- Бенчмаркинг: изучать, как был создан успешный опыт производства соцуслуг СОНКО
- Использовать имеющиеся в СОНКО и в системе поддержки СОНКР ресурсы не на проедание - до того времени, как придется освободить один из стульев
- СОНКО найти свое место в становящемся новом рынке услуг для населения (домохозяйств)
- Очень быстро осваивать «дыры» в системе бюджетного производства социальных услуг
- Растить у себя «директора по производству», включиться в программу самозанятости
- Строить производственную цепочку с бизнесом (и возможно учреждениями)
- Согласовать приоритеты решения соцзадач в своей собственной стратегии

3 вопрос.

<https://www.menti.com>

72 34 29 4

