

# «Новые форматы интеграции НКО в систему организации и оказания социальных услуг»

**Т.В. Грищукова, Центр ГРАНИ (Пермь)**

Руководитель рабочей группы по независимой  
оценке учреждений здравоохранения  
Общественного совета при Минздраве  
Пермского края

Эксперт межрегионального ресурсного центра  
«Поддержка участия СО НКО в управлении  
социальной сферой и производстве социальных  
услуг»

г. Омск, 20.10.2015

# Повышение качества и доступности социальных услуг

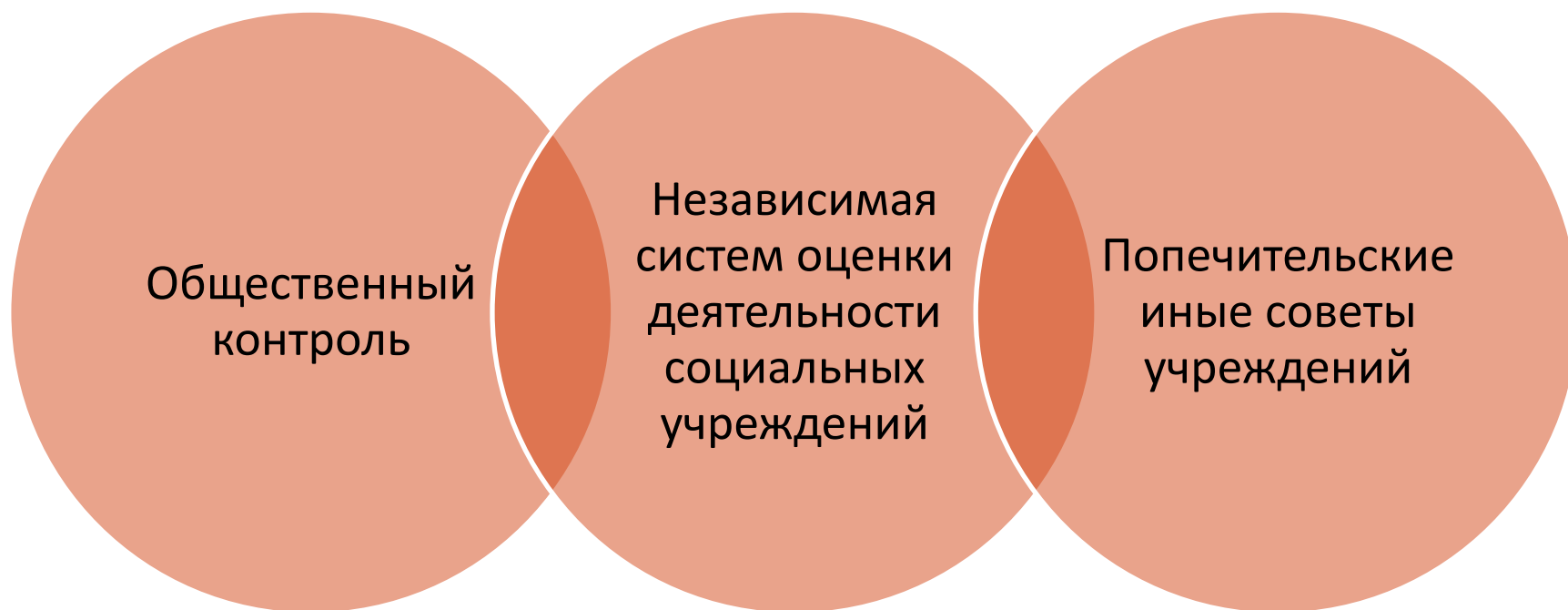
## Контекст (решаемые проблемы в социальной сфере )

- Монополизм в сфере производства соц. услуг (устаревшие принципы организации)
- Отсутствие гибкости и учета запроса потребителей
- Закрытость информации, непрозрачность правил
- Недовольство получателей услуг качеством
- Отсутствие налаженного канала «обратной связи» с общественностью и потребителями

## Возможные сценарии для СОНКО и общественных экспертов

- Участие в настройке качества на уровне принятия решений в «отрасли» (независимая оценка, общественные и попечительские советы, общественный контроль)
- Встраивание СОНКО в систему производства соц. услуг (непосредственное оказание услуг СОНКО, обеспечение инфраструктурной поддержки СОНКО, соц. предпринимателей)

# Основные новации и тренды влияния СО НКО на доступность и качество социальных услуг учреждений



# Общественный контроль: «дорожная карта»

Мероприятие	Срок
Принятие Федерального закона «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» и законов по направлениям	2014
Принятие региональных законов «Об общественном контроле» субъектами Российской Федерации и НПА органов местного самоуправления	2014 - 2018
Создание в сети Интернет федеральной информационной системы (сайта) «Народный контроль»	2013
Создание федерального ресурсного центра общественного контроля	2013 - 2014
Создание региональных ресурсных центров общественного контроля	2014

# Из проекта Закона «Об общественном контроле»

- **Общественный контроль** – это деятельность субъектов общественного контроля по наблюдению, проверке и оценке соответствия общественным интересам деятельности объектов общественного контроля. Под действиями в общественных интересах понимается деятельность субъектов общественного контроля, направленная на признание, соблюдение и защиту прав и свобод человека и гражданина, иных охраняемых Конституцией Российской Федерации благ и ценностей.

- 
- **Общественные интересы** – осознаваемые обществом потребности в обеспечении безопасности и благополучии, стабильности и устойчивом развитии, реализации конституционных прав и свобод граждан.

# Общественный контроль: как направление деятельности для ресурсного центра

Возможные роли:

1	Участие в разработке региональных законов (2014-2018)
2	Информирование НКО о возможностях и опыте
3	Экспертная поддержка инициативных групп, не знающих с чего начать
4	Разработка инструментария, критериев оценки качества услуг, методик
5	Содействие в организации обсуждений результатов и распространении информации об итогах контроля
6	Включение в работу регионального ресурсного центра общественного контроля
7	Обучение методам проведения общественного контроля
8	Участие в качестве общественных экспертов в ходе проведения общественных экспертиз
9	Привлечение средств для поддержки проведения общественного контроля

# Основания создания и обязательность проведения независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

1

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1)

2

Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 12 декабря 2012 года

3

Федеральный закон №256-ФЗ от 21 июля 2014 года

*Закрепляет обязательство проведения независимой оценки в основных ФЗ в каждой соц сфере*

4

Распоряжение Правительства РФ от 30 марта 2013 № 487-р

*Утверждает План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015*

5

Методики независимой оценки, утвержденные социальными ведомствами

# Цели независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги





# Методики утвержденные на федеральном уровне в разрезе отдельных социальных сфер

На примере методики независимой оценки учреждений СОН

## ОИВ

- **Общее организационное обеспечение**
- **Мониторинг проведения НОц в регионе**
- **Обеспечение тех. возможности выражения потребителями своего мнения**

## Общественный совет

- **Формирование перечня организаций**
- **Определение критериев и показателей качества**
- **Установление порядка проведения Ноц**
- **Организация работы по изучению и обобщению обществ. мнения о качестве**
- **Подготовка и направление предложений по улучшению**

## Критерии оценки качества

1. **Открытость и доступность информации об учреждении**
2. **Комфортность условий и доступность получения социальных услуг**
3. **Время ожидания в очереди при получении услуги**
4. **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации**
5. **Удовлетворенность качеством обслуживания в организации**

# Участие в роли рейтингового агентства

---

Как встроиться  
в качестве  
ВОЗМОЖНОГО  
исполнителя,  
что для этого  
потребуется:

Знание проблем потребителей сферы  
оказания услуг, выход на экспертные НКО

---

Собственная мощность или партнеры

---

Развитие соответствующей  
специализации

---

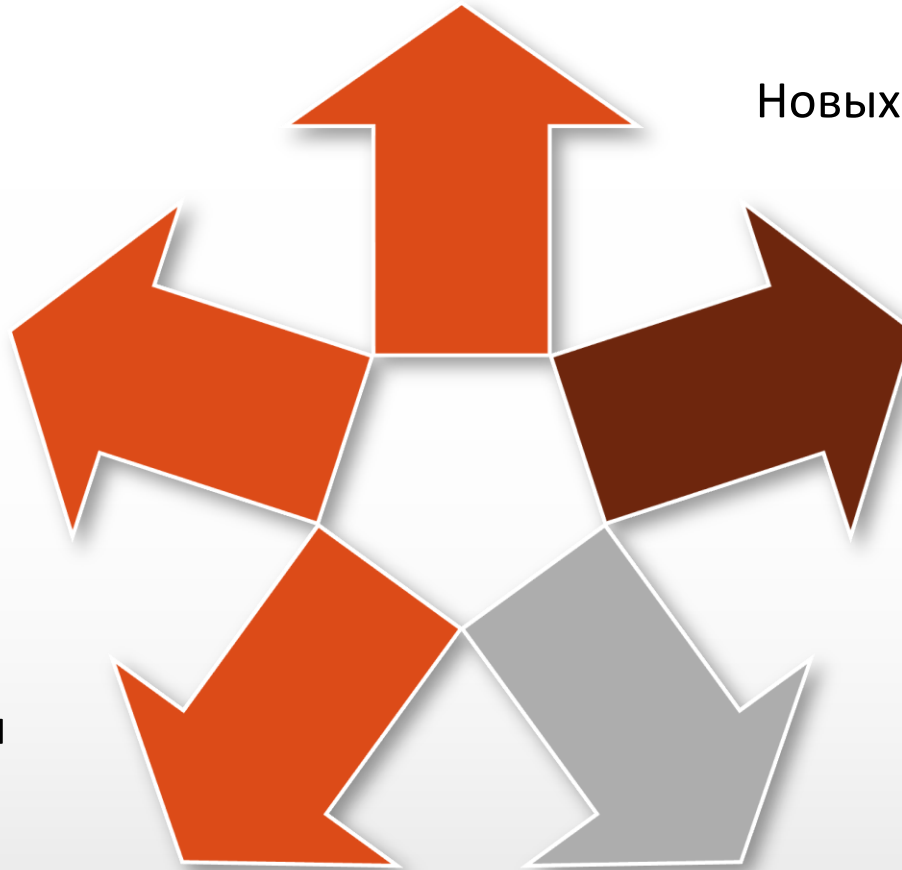
Презентация своей организации ОИВ, ОС  
в данном качестве

---

# Использование готовых результатов независимой оценки (не принимая участия в проведении)

Поиск новых направлений консультирования

Новые аргументы, данные, используемые СОНКО для защиты прав граждан



Новых специализаций для СОНКО

Информирование населения и СМИ

## Возможные специальные сервисы ресурсного центра, экспертного сообщества и т.п.

Для СОНКО	Для ОИВ (ОМСУ), социальных организаций
Обучение правилам и возможностям участия	Обучающие семинары для чиновников, членов попечительских советов, сотрудников учреждений
Учет мнения специалистов СОНКО при разработке методик, критериев	Проведение публичных слушаний по итогам, круглых столов, фокус-групп с потребителями
Представление интересов целевых групп СОНКО, выявление особо дискриминированных	Проведение дополнительных и очередных замеров, составление рейтингов
Предоставление тематических справок о состоянии сферы, учреждений (подборки по районам и т.п.)	Формирование пакета решений для учреждений по итогам независимой оценки (предложение для учреждений)
Информирование о процедуре и результатах независимой оценки	Организация широкого информирования потребителей, привитие культуры участия в оценке

# Попечительские советы – новая форма участия СО НКО в социальной сфере



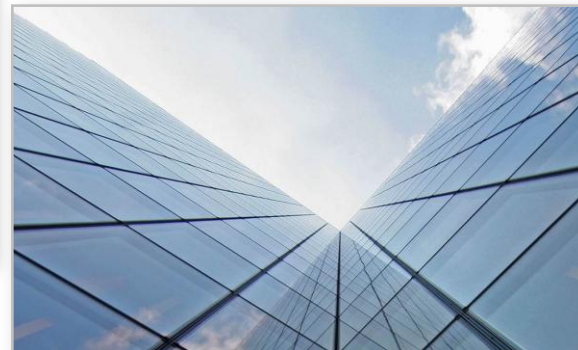
## Новые подходы:

- Обязательность для организаций всех социальных сфер
- Обсуждается обязательность решений попечительских советов (орган управления учреждением)



## Новые функции:

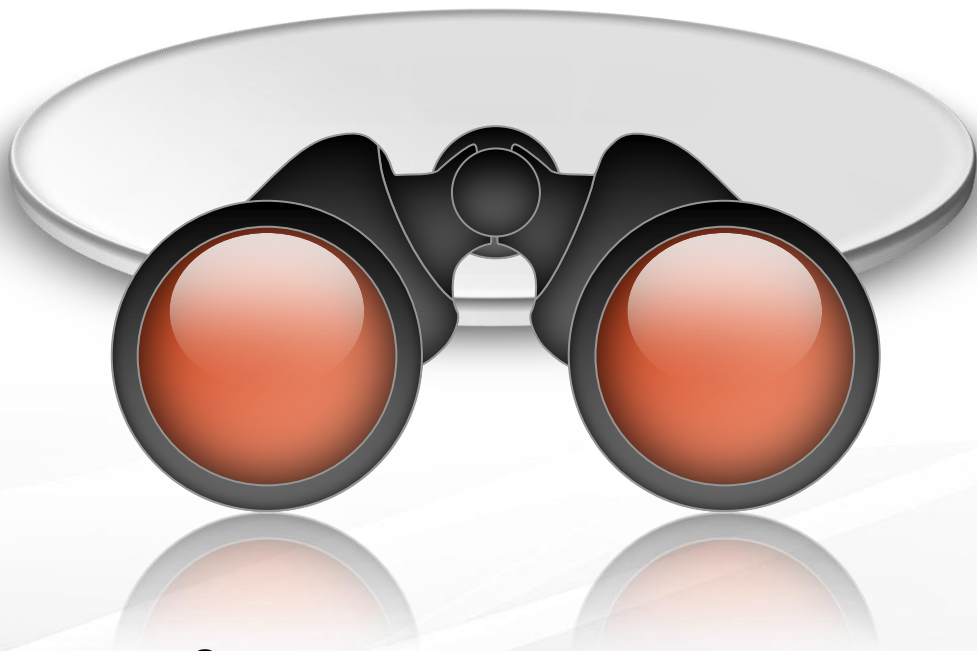
- контроль качества услуг организаций,
- информирование,
- формирование общественного запроса на некоторые виды работ (медиация, переводы на народный документов, адресованных потребителю)



- Главная цель – обеспечение открытости социальной организации

# Для чего СО НКО нужно входить в попечительский совет

- Участие в настройке качества
- Мониторинг реального состояния системы оказания социальных услуг целевой группе, чьи интересы представляет НКО
- Возможность влияния на политику в отношении организаций социальной сферы через взаимодействие с Советом по вопросам попечительства в социальной сфере при Правительстве РФ



Основные риски:

- Профанация деятельности
- Риск аффилированности
- Неграмотные решения, обязательные для организации

# Необходимые сервисы, снижающие дефициты

Для СОНКО	Для ОИВ (ОМСУ), социальных организаций
Обучение правилам и возможностям участия, инструктаж	Обучающие семинары для чиновников, членов попечительских советов, сотрудников учреждений
Организация проблемных обсуждений по вопросам эффективной работы попечительских советов	Координация , развитие единой культуры ОС, Проведение совета Советов
Организация фокус-групп с потребителями социальных услуг	Разработка подходов к взаимодействию с ОС при отраслевом ОИВ, ОС по независимой оценке
Издание и распространение методических рекомендаций для СОНКО по вхождению в советы	Разработка стандартов деятельности Попечительских советов
	Широкое информирование о деятельности попечительских советов

Использование возможности и  
общественный вклад  
или  
пустая трата времени??



# Участие СО НКО в производстве социальных услуг, его экспертное сопровождение

Федеральный тренд развития некоммерческого сектора социальных услуг: новое в законодательстве, основные «входы» для СОНКО в сферу устойчивого оказания социальных услуг.

# Производство социальных услуг: основные процессы

- Активное вовлечение СОНКО в устойчивое производство социальных услуг (в т.ч. конкуренцию за бюджетное финансирование) – уход от финансирования деятельности НКО и мероприятий;
- Расширение практики закупки в «рынке» (квота в 44-ФЗ, субсидии на оказание соц услуг);
- Введение в ФЗ о СОН обязательства обеспечения возможности получения в рамках социального обслуживания сопутствующих услуг (социальное сопровождение) – расширение ассортимента.

## 442 ФЗ - новинки крупно

- Расширение спектра услуг (социальное сопровождение);
- Включение СО НКО в качестве поставщика услуг социального обслуживания населения (СОН);
- Обновление региональных стандартов
- Вхождение в реестр и механизм компенсации

# Дорожная карта расширения участия негосударственных организаций в оказании социальных услуг ([www.open.gov.ru](http://www.open.gov.ru))

1

Определение понятия социальная услуга в широком контексте;

2

Внесение изменений в Бюджетный кодекс (включение в норматив бюджетного финансирования соц. организаций средств на развитие организации);

3

Формирование новых подходов финансирования соц. организаций (уход от подушевого финансирования);

4

Создание отраслевых перечней социальных услуг;

5

Развитие инфраструктуры поддержки деятельности СОНКО, добровольчества и социального предпринимательства (создание в регионах РФ, портал раскрытия информации о поддержке СОНКО);

6

Развитие частно-государственного партнерства в социальной сфере;

## Дорожная карта расширения участия негосударственных организаций в оказании социальных услуг

7

Пересмотр СанПиНов;

8

Налоговые льготы;

9

Выведение в аутсорсинг социальных услуг (не менее 5 видов услуг, которые будут переданы на аутсорсинг с 1 января 2015 г.);

10

Привлечение добровольческих организаций для работы в государственных учреждениях;

11

Формирование правовой базы создания и деятельности СО НКО с государственным (муниципальным) участием;

12

Внесение изменений в Указ Президента Российской Федерации об оценке деятельности губернаторов в части дополнения показателем, характеризующим увеличение доли оказания услуг в социальной сфере негосударственными организациями

## Взаимные ожидания в ходе реформы

Цели государства	Цели СОНКО
<ul style="list-style-type: none"><li>• Разгосударствление социальных услуг</li><li>• Создание конкуренции в сфере производства социальных услуг</li><li>• Повышение качества</li><li>• Увеличение ассортимента</li><li>• Приращение мощностей</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обновление услуг, направлений деятельности</li><li>• Более устойчивое и длительное финансирование</li><li>• Развитие частично оплачиваемых услуг</li><li>• Возможность создания специализированных услуг для своей целевой группы</li><li>• Возможность быстрого реагирования на запрос целевой группы</li></ul>

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.

## К чему быть готовым

1

Вовлечение бизнеса в сферу оказания соц услуг (ЧГП, соц предпринимательство)

2

Показатели эффективности исполнения регионами федерального закона Об основах СОН;

3

Пилотная отработка региональных практик

4

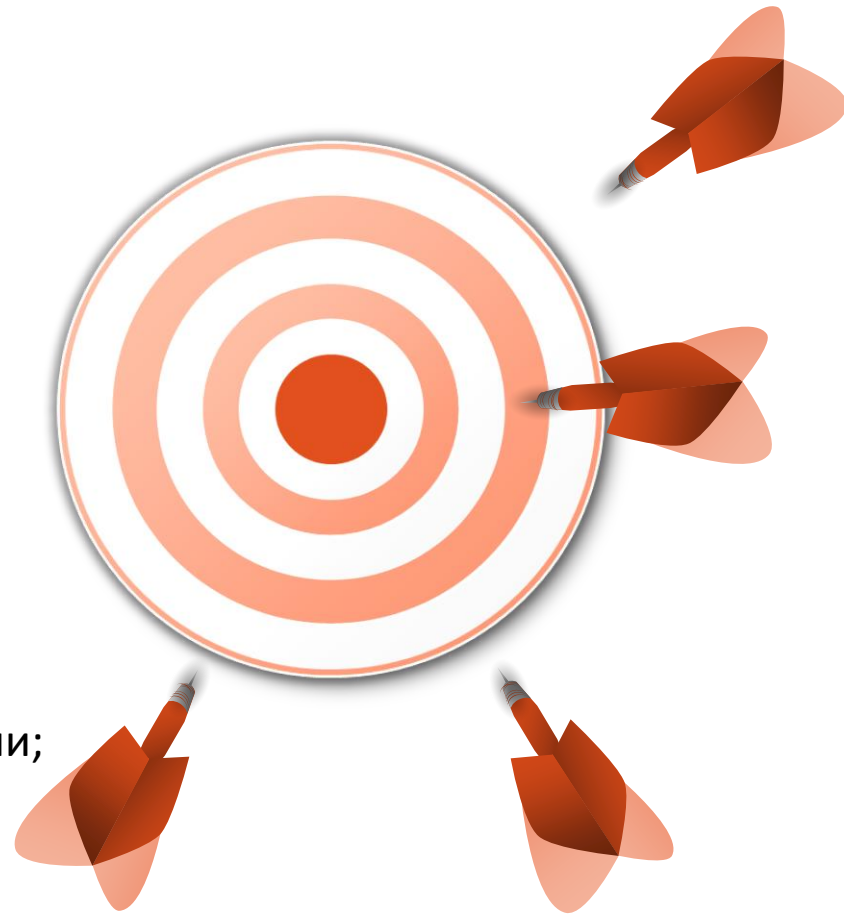
Внесение изменений в региональное законодательство (новые правила оказания соц услуг)

5

Увеличение спроса на НКО, готовых соответствовать правилам

# Возможные риски для НКО

- Применение требований, применяемых к учреждениям;
- Неумение выделить и грамотно оформить социальную услугу (стандартизация);
- Отсутствие навыков предпринимательской деятельности;
- 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;
- Отсутствие опыта маркетинга услуг





## Направления поддержки СО НКО – производителей социальных услуг



# Финансовая поддержка

- Механизмы финансового привлечения СО НКО к оказанию социальных услуг
  - Осуществление закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд у негосударственных субъектов
  - Предоставление негосударственным поставщикам субсидий из бюджетов на оказание услуг в социальной сфере
  - Развитие механизма целевой потребительской субсидии для оказания услуг в социальной сфере
  - Предоставление нецелевых потребительских субсидий гражданам, нуждающимся в определенных услугах в социальной сфере
- Стимулы для негосударственного финансирования
  - Доступ к кредитам и сервисам банков (банковская гарантия)

# Развитие механизма предоставления субсидий



# Закрепление гарантий качества услуг

- Разработать и утвердить региональные и муниципальные СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА государственных муниципальных услуг (в случае их отсутствия)
- Внести в существующие региональные и муниципальные стандарты качества ИЗМЕНЕНИЯ, обеспечивающие возможность их применения к поставщикам услуг независимо от их организационно-правовой формы
- Поддержка создание и использование негосударственными поставщиками СОБСТВЕННЫХ ВНУТРЕННИХ СТАНДАРТОВ качества оказываемых услуг.
  - обучение созданию и применению этих стандартов, консалтинг, методики стандартизации и т.п.
- Создание и функционирование САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ организаций

## Поддержка в развитии кадрового потенциала

- Включение сотрудников СО НКО В «ОТРАСЛЕВЫЕ» СИСТЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ,
  - Доступ к семинарам, курсам, конкурсам профмастерства
  - Организации специальных (например, педагогических и т.п.) и управленческих стажировок специалистов из негосударственных организаций в учреждениях подведомственной сети.
  - Включать СО НКО, как и иных негосударственных поставщиков услуг, в число объектов педагогической (иной тематической) практики студентов высших учебных заведений и средних специальных учебных
- Во взаимодействии со службой занятости населения и ЦПП – ПЕРЕКВАЛИФИКАЦИЯ И ТРУДОУСТРОЙСТВО В СО НКО персонала учреждений социальной сферы, высвободившегося при проведении оптимизации или иных преобразований сети учреждений.

# Развитие трудовых отношений в СО НКО

- межведомственное взаимодействие для **выравниванию условий для деятельности специалистов** в организациях разных организационно-правовых форм , оказывающих социальные услуги населению;
- Возможность сотрудникам СО НКО, поставщиками социальных услуг, пользоваться **одинаковыми социальными льготами** и иметь возможность формировать единый профессиональный статус.
- **снижение издержек на администрирование трудовых отношений** в СО НКО ( типовые формы кадровой документации и т.п.);
- Взаимодействие представителей СО НКО со специалистами **отраслевых профессиональных союзов работников социальной сферы**

# Спасибо за внимание



Сайт: <http://grany-center.org/>

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

Тел./факс: (342) 211-08-80, 211-08-70, 211-09-90