

# Выявление потенциала негосударственных организаций для оказания государственных и муниципальных услуг в системе социального заказа

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, руководитель проекта «Пространство решений для развития инновационного потенциала СОНКО в социальной сфере», реализуемого Центром ГРАНИ с использованием гранта Президента РФ на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов

# Социологические замеры как возможность оценить потенциал негосударственных поставщиков услуг в социальной сфере .

## Оценка экосистемы : достаточность, доступность

- Рынок трудовых ресурсов
- Инфраструктура
- Меры поддержки НКО, МСП, негоспоставщиков
- Доступность финансовых ресурсов

## Ограничения входа на рынок государственных (муниципальных) услуг в соцсфере

- Административные барьеры (регулирование)
- Экономические барьеры (включая неудобные тарифы на услуги)
- Методические ограничения (отсутствие стандартов взаимодействия при оказании услуг)
- Низкий уровень доверия к частным поставщикам услуг
- Кадровое обеспечение и подготовка

## Оценка экосистемы (пример)

Оценка рынка  
трудовых ресурсов.  
Предоставление  
социального  
обслуживания в  
форме «на дому». г.  
Красноярск.

Возможность привлечения на рынке  
труда дополнительных сотрудников для  
оказания услуги

78 % респондентов оценили  
данную возможность на уровне  
3-5 баллов

Квалификация специалистов,  
необходимых для оказания услуги

78 % респондентов оценили  
данный фактор на уровне 3-5  
баллов

Приемлемость для негосударственной  
организации уровня заработной платы,  
запрашиваемой специалистами,  
необходимыми для оказания услуги

55 % респондентов оценили  
приемлемость на уровне 3-5  
баллов

Доступность программ повышения  
квалификации и/или профессиональной  
переподготовки сотрудников для  
оказания услуги

78 % респондентов оценили  
доступность на уровне 3-5  
баллов

## Оценка экосистемы (пример)

Меры поддержки,  
осуществляемые  
органами власти. г.  
Красноярск.  
предоставление  
социального  
обслуживания в  
форме «на дому».

Информационная поддержка	77 % респондентов оценили поддержку на уровне 3-5 баллов
Поддержка в области подготовки, дополнительного профессионального образования работников	78 % респондентов оценили данную поддержку на уровне 0-2 баллов
Имущественная поддержка	78 % респондентов оценили данную поддержку на уровне 0-2 баллов
Льготы по уплате налогов	89 % респондентов оценили данную поддержку на уровне 0-2 баллов

## Оценка экосистемы (пример)

**Доступность  
финансовых  
ресурсов. г.  
Красноярск.  
предоставление  
социального  
обслуживания в  
форме «на дому».**

Наличие и уровень  
заинтересованности со  
стороны потенциальных  
инвесторов

66 % респондентов оценили  
данную заинтересованность  
на уровне 0-1 балла

Привлекательность процентных ставок по кредитам	87,5% респондентов оценили данную привлекательность на уровне 0-1 баллов
Поддержка со стороны спонсоров	75 % респондентов оценили данную поддержку на уровне 0-2 баллов

# Экономические барьеры. Предоставление социального обслуживания в форме «на дому». г. Красноярск

<p>Оценка уровня покрытия расходов на оказание услуги действующим нормативом у негосударственных организаций, являющихся потенциальными исполнителями анализируемой услуги</p>	<p>25,8 % только прямые расходы, непосредственно связанные с оказанием услуги. 12,9 % респондентов считают, что можно покрыть прямые расходы и часть общехозяйственных расходов</p>
<p>Уровень расходов, необходимый для выхода на рынок анализируемой услуги</p>	<p>21,9 % респондентов отметили необходимость осуществления значительного объема расходов для выхода организации на рынок рассматриваемой услуги, а 28,1 % отметили необходимость осуществления среднего объема расходов для выхода организации на рынок рассматриваемой услуги</p>

# Административные барьеры. Предоставление социального обслуживания в форме «на дому». г. Красноярск

Влияние требований (стандартов) к порядку и качеству оказания анализируемой услуги на принятие решения негосударственной организацией о выходе на рынок

67 % респондентов оценили данное влияние на уровне 0-2 баллов

Влияние требований к системе отчетности, связанной с оказанием анализируемой услуги, на принятие решения негосударственной организацией о выходе на рынок

56 % респондентов оценили данное влияние на уровне 0-1 баллов

Влияние системы контроля за оказанием анализируемой услуги (заказчиком, контрольными органами) на принятие решения негосударственной организацией о выходе на рынок

78 % респондентов оценили данное влияние на уровне 0-2 баллов

## Неформальные барьеры. Предоставление социального обслуживания в форме «на дому». г. Красноярск

Противоречивые требования, предъявляемые государственными органами (органами местного самоуправления) к порядку оказания анализируемой услуги	62,5 % респондентов оценили данный фактор на уровне 3-5 баллов
Непрозрачность процедур принятия решений государственными органами (органами местного самоуправления) при привлечении негосударственных организаций к оказанию анализируемой услуги	87,5 % респондентов оценили данный фактор на уровне 2-3 баллов
Издержки согласований, возникающих в процессе оказания анализируемой услуги	62,5 % респондентов оценили данный фактор на уровне 3-5 баллов



## Потенциал негосударственных поставщиков

- Группировка негосударственных организаций /ИП
  - Негосударственные организации (ИП), оказывающие гос.(муницип.) услугу
  - Негосударственные организации (ИП), оказывающие услуги, однородные или идентичные гос. (муницип.) услуге
  - негосударственные организации (ИП), оказывающие услуги по коду ОКВЭД, к которому относятся гос.(муницип.) услуга
- Агрегированный показатель , оценивающий способность составить конкуренцию учреждениям
  - Оценивающие деятельность по оказанию услуги
  - Оценивающие персонал
  - Оценивающие опыт прохождения конкурентных процедур
  - Оценивающие опыт получения субсидий на бесконкурентной основе за последние 3 года
  - Финансовые показатели деятельности организации

Еще раз. В чем особый потенциал НКО и иных негоспоставщиков. 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**

# Взгляд «в долгую» 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**

# ПРОСТРАНСТВО РЕШЕНИЙ ДЛЯ РАЗВИТИЯ ИННОВАЦИЙ



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

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

Тел./факс: (342) 207-09-39, 207-09-90