

МАСТЕРСКАЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

КРАСНОЯРСК, 20.02.2015

**С.Г.МАКОВЕЦКАЯ, ДИРЕКТОР ЦЕНТРА ГРАНИ
(ПЕРМЬ),**

член Правительственной комиссии
по координации деятельности открытого правительства
при Правительстве Российской Федерации,

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



Что рассматриваем



Модуль 1 «Среда для предоставления услуг в социальной сфере социально ориентированными НКО»

Модуль 1 «Среда для предоставления услуг в социальной сфере социально ориентированными НКО»

- Что такое услуга в социальной сфере? Чем социальная услуга отличается от иной деятельности в социальной сфере?
- Актуальный контекст для деятельности СОНКО по предоставлению социальных услуг: федеральные новации и стратегии государственной политики в социальной сфере и в поддержке СОНКО.
- Региональные практики поддержки СОНКО, поставщиков социальных услуг.
- Статус поставщика социальных услуг и реестр: оцениваем риски и возможности.
- Формы получения финансирования для производства услуг в социальной сфере.

Что такое социальная сфера?



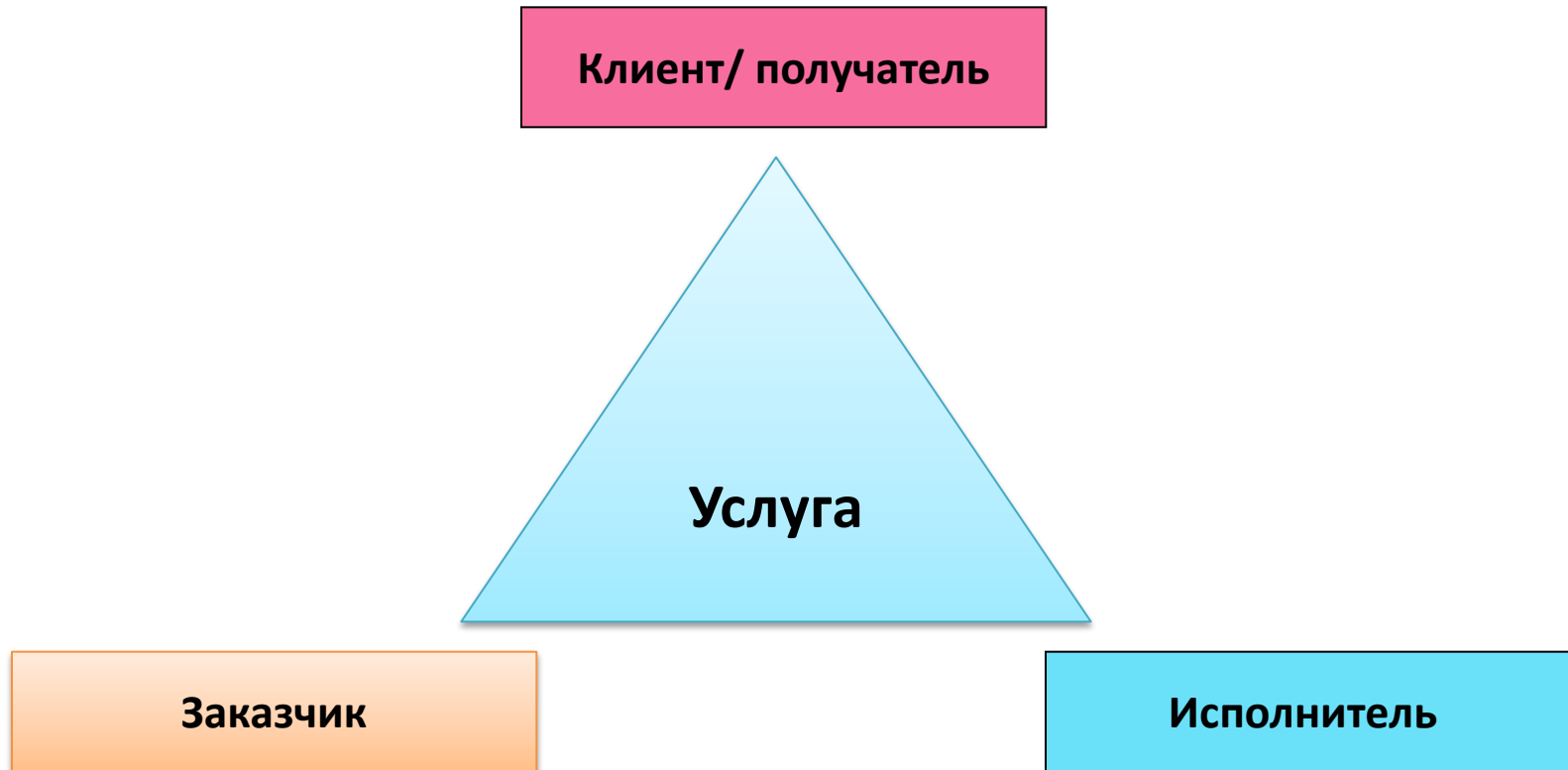
Услуга в социальной сфере

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



Услуга НЕ РАВНА деятельности

Услуга – часть деятельности с результатами

Конечная полезность

Для конкретного
гражданина/человека/субъекта

Передаваемая в рамках
взаимодействия («по частям»)

Широкое понимание услуги

Услуга – ...

- Результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальный (ГОСТ Р ИСО 9000-2008)
- Действие или деятельность, совершенные одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица
- Блага, предоставляемые в форме деятельности
- Любая деятельность или благо, которую одна сторона может предложить другой

По ГОСТу Р 50646-94

- Материальная услуга — услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг.
- Социально-культурная услуга (нематериальная услуга) — услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя

Еще один ГОСТ «Социальные службы»

Действия социальной службы, заключающиеся в оказании социальной помощи клиенту для преодоления им трудной жизненной ситуации

ТЖС – ситуация объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина по определенным причинам

Свойства услуги

Неосвязаемость

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

Узкое понимание социальной услуги (по 442-ФЗ)

социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание)
- деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам

- социальная услуга - 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

получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги

Контекст : производство социальных услуг: основные процессы в целом

- Разгосударствление сектора оказания соц услуг, в т.ч. поручение президента РФ о создании условий для передаче СОНКО 10% услуг в тематических сферах
- Активное вовлечение СОНКО в устойчивое производство социальных услуг (в т.ч. конкуренцию за бюджетное финансирование); в т.ч. в качестве организации, оказывающей социальные услуги (ФЗ-442 – О СОН)
- Расширение практики аутсорсинга (квота в 44 ФЗ, проект «дорожной карты» развития доступа негосударственных поставщиков в предоставлении услуг в социальной сфере);
- Введение в ФЗ О СОН обязательства обеспечения возможности получения в рамках соц обслуживания сопутствующих услуг (социальное сопровождение).
- Приоритеты системы государственной поддержки СОНК) – развитие производства услуг в социальной сфере

Контекст: СО НКО, применительно к социальным услугам участвуют в решении социальных задач.

Качество, объем ,
доступность услуг на
рынке социальных услуг

Гарантии качества для всех
услуг – платных или
бесплатных , в
учреждении или у
негосударственных
поставщиков

Социальные эффекты -
индивидуализация и
стимулирование активных
действий получателя по
выходу из кризиса или для
самостоятельности

Увеличение ресурсов в
социальной сфере ,
дополнительные
негосударственные
рабочие места

Цели государства

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

Зависимость от рынка

Зависимость от бюджетных ресурсов

- Существует параллельно платежеспособный спрос населения на услуги (медицина, образование, культура, обслуживание), который позволяет появляться и развиваться альтернативным поставщикам независимо от бюджетных ресурсов.

Зависимость от места

- Конкуренция возможна и более развита в крупных городах, где существует активный некоммерческий и коммерческий сектора, так или иначе способные конкурировать с муниципальными и государственными учреждениями. В сельских территориях альтернативные поставщики почти отсутствуют.

Зависимость от состояния спроса основного потребителя

- Если услуги оказываются неплатежеспособным или слабоплатежеспособным клиентским группам (социальное обслуживание, реабилитация инвалидов и т.д.), и в «монополизированных» территориях, то состояние конкуренции зависит от прямого интереса заказчика (органов власти), заинтересованных в расширении собственного выбора поставщиков,

Регулирование рынка

- Ограничения рынка (госгарантии прикреплены к учреждениям) и провалы рынка (минимизация издержек влечет уменьшение социальной полезности услуги)

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.

Дефициты существующей поддержки СО НКО


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

СОНКО- входящие в реестр. Общие требования к предоставлению социальных услуг.

- 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.

Проверьте, исполнение требований к оказанию платных (возмездных) услуг

- 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).

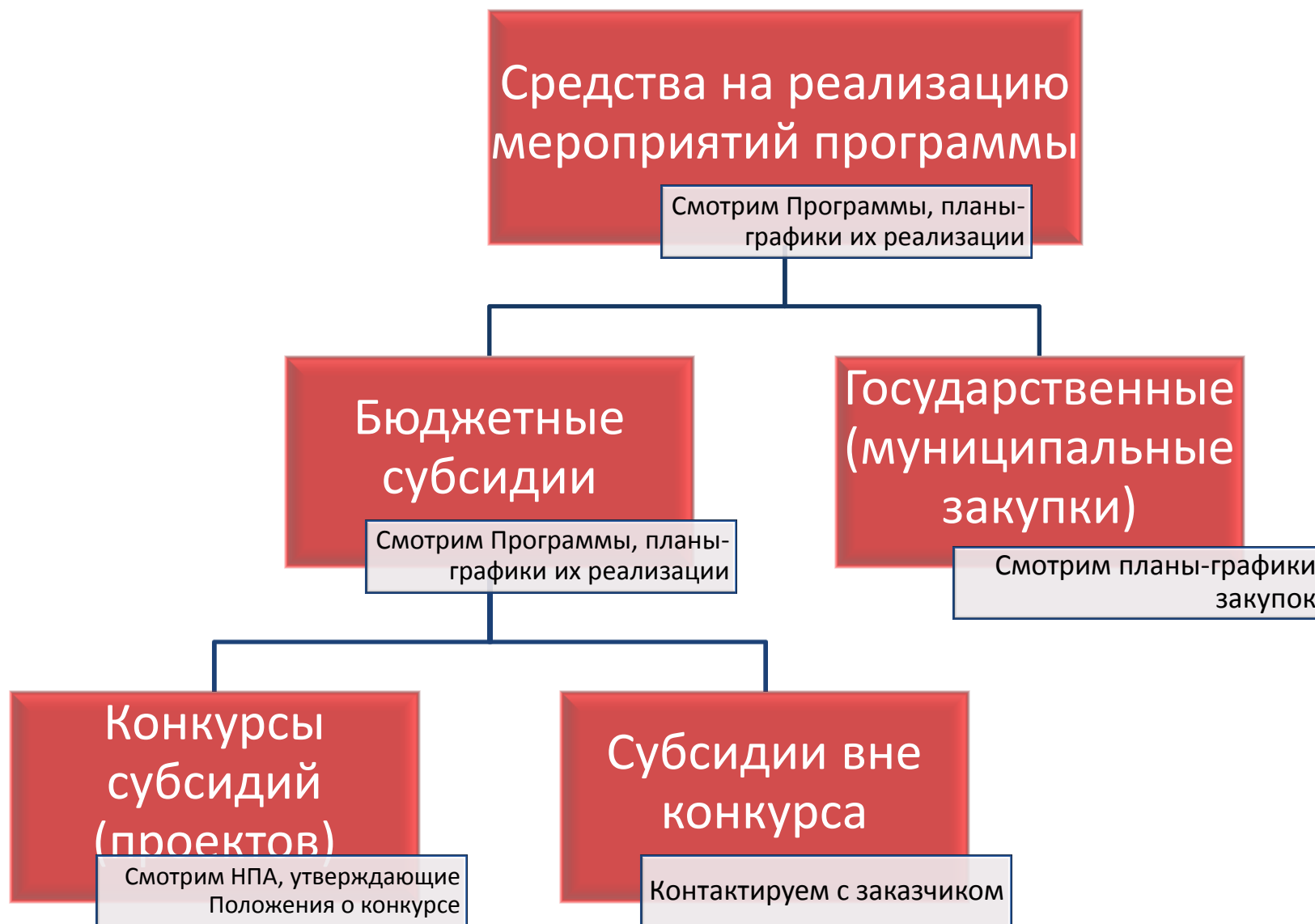
Особенные риски СОНКО, входящих в реестр.

Кассовые разрывы
из-за специфики
бюджетного
финансирования

Обязанность
обеспечить
предоставление
услуги «в любой
момент»

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

Особенности привлечения бюджетных средств



Ассортимент и специфика региональных и муниципальных программ

Государственные программы субъекта

Поддержки СО НКО

Социальная поддержка населения

Обеспечение общественной безопасности, профилактика

Содействия занятости населения

Развитие информационного общества

Региональная политика и развитие территорий

Патриотическое воспитание

Создание условий для социальной интеграции инвалидов

Развитие образования

Развитие здравоохранения

Совершенствование государственного управления

Семья и дети

Поддержка активности молодежи

44 ФЗ и 223ФЗ

1

Портал Закупок <http://zakupki.gov.ru>

2

Графики закупок ОИВ и ОМСУ

3

Критерии (конкурс, торги)

4

Преференции для МСБ и СОНКО

Финансирование . Часть затрат (условно непрямые)

- Оборудование
- Помещения
- Административный и технический персонал
- Обеспечение рамочных условий (информационная составляющая и т.п.)

Обеспечивается учредителем (организацией) и/или из средств, при производстве социальных услуг

Финансирование . Часть затрат (непосредственно на предоставление услуги)

- Оплата труда специалистов
- Расходные материалы и т.п.

Обеспечивается за счет:

- государственного заказа (прямого или на конкурсной основе)
- Потребительской субсидии (ваучеров и т.п.)
- оплаты услуг клиентами

Финансирование . Часть затрат (условно на развитие)

- Инновации, внедрение новых технологий
- Уникальные услуги
- Развитие организации

Обеспечивается за счет:

- грантов
- поддержки благотворителей

Модуль 2 «Услуги в социальной сфере в деятельности НКО»

Как доходим до создания услуги



- Инновация
- Услуга улучшенного качества
- Адаптация услуги для новой клиентской группы
- Анализ выпавших региональных услуг
- Анализ опыта других регионов

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-трудоустройство, 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)

Формулируем услугу (используем классификатор услуг населению.

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

Услуги парков (садов)
культуры и отдыха,
пляжей; Посещение
парков (садов) культуры
и отдыха, пляжей и др.

Создание и поддержание
деятельности парков (садов)
культуры и отдыха для граждан в
местностях с недоступностью
соответствующих услуг;
расширение доступа в
имеющиеся парки для
маломобильных групп, в т.ч.
слабовидящих, и социально
незащищенных граждан,
проведение для них
праздников, программ,
тематических игровых веранд , а
также проведение мероприятий
по организации и пропаганде
отдыха семей .

Формулируем услугу (используем классификатор услуг населению).

Услуги музыкальных, художественных и хореографических школ, клубных учреждений и библиотек

- Услуга негосударственных общественных музыкальных, художественных и хореографических школ, клубных учреждений и библиотек в т.ч. для категорий населения со специальными потребностями, а также в местностях с недоступностью для населения соответствующих государственных и муниципальных учреждений. Организация любительских клубов и объединений

Услуги учреждений кино и кинопроката, услуги театрально-зрелищных предприятий, концертных организаций и коллективов филармонии

- Организация обслуживания и сопровождения посетителей со специальными потребностями при посещении ими мероприятий учреждений культуры .
- Организация и предоставление игровых комнат для детей с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых.

Подход в зависимости от ведомственной определенности

1. Ведомственный характер	дом престарелых, дет сад	Ориентир на конкуренцию с учреждениями	Рынок и/или бюджет
2. Межведомственная комплексная для клиента услуга	школа ответственного родительства	Ориентир на потребности клиентов, решение соц проблемы	Рынок и/или бюджет
3. Не связанный общей идеей набор услуг	Мультифункциональный центр оказания востребованных услуг	Ориентир на имеющиеся ресурсы, потребности клиентов	Рынок и/или бюджет

Примеры выделения из деятельности НКО услуги

- Основной продукт НКО – организация благотворительных ярмарок

Услуга: трудоустройство инвалидов по изготовлению значков с дальнейшей их реализацией на благотворительных ярмарках

- Общество помощи онкобольным, основной продукт – просветительская работа, организация среды общения онкологических больных

Услуга: надомная помощь престарелым с онкозаболеваниями, консультация онкобольных, профилактические консультации (школа здоровья)

Образовательные услуги (на примере услуг для детей)

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 в сфере здравоохранения

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)*

Услуги в сфере культуры

Услуги бюджетного сектора

- Библиотечное обслуживание населения (самая широкая сеть учреждений культуры, спектр услуг шире чем книгохранение и книгопользование)
- Культурно-досуговые центры (дома культуры и прочее) – клубы по интересам, кружки, концерты*
- Театральные постановки и иные виды представлений*
- Музейная и выставочная деятельность

Рыночные услуги

- Концерты
- Просмотр художественных, документальных и научно-популярных фильмов (киноклубы)*
- Зоосады и ботанические сады, парки и места отдыха, детские площадки*
- Фестивали

Услуги в сфере физической культуры и спорта

Услуги бюджетного сектора

- Физическое воспитание детей и взрослых*
- Дополнительное образование детей в части организации физкультурно-спортивной работы*
- Услуги для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями (восстановительные центры)*
- Организация и проведение спортивных соревнований*
- Предоставление площадок для занятий спортом и физической культурой*

Рыночные услуги

- Фитнес
- Специализированные услуги (йога, восточные единоборства, туризм и др.)
- Услуги для занятий экстремальными видами спорта (экстрим-парк, например)

Упражнение: от текущей деятельности к услуге

ДАНО:

- Ветеранская организация (есть помещение и волонтеры пожилого возраста)
- Ассоциация многодетных семей (помещения нет)

Задание: выделить возможные услуги в деятельности одной или обеих указанных организаций

Указать источник финансирования: кто будет платить за услугу (бюджет или получатели услуг)

Время выполнения: 10 мин.

От текущей деятельности к услуге (пример) .

1. Дано: СО НКО оп борьбе с ВИЧ (своего помещения нет, есть волонтеры из числа людей с ВИЧ...)
2. СОНКО по борьбе с ВИЧ:
 - Курс для школьников (ОИВ, ОМСУ в образовании)
 - Консультации равных консультантов (ОИВ, учреждение в здравоохранении)
 - Психологическое сопровождение лиц с диагнозом ВИЧ и его семьи (на разных стадиях кризиса)
 - Консультирование молодых родителей с ВИЧ (школа планирования семьи)
 - ...

**Модуль 3. «Особенности управления СОНКО,
предоставляющей услуги в социальной сфере
поставщика социальных услуг»**

Модуль 3. «Особенности управления СОНКО, предоставляющей услуги в социальной сфере поставщика социальных услуг»

- Управление качеством и устойчивостью деятельности СОНКО, организационные схемы.
- Специфика управления финансовым обеспечением производства социальных услуг, проблема определения себестоимости.

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

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 (подход к стандарту услуги НКО)

- 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**

Структура формулирования условий для предоставления услуги

1. **Нормативное обоснование**
2. **Способ (форма) предоставления услуги**
3. **Содержание услуги**
4. **Целевые группы**
5. **Результат**
6. **Трудоемкость**
7. **Состав затрат**
8. **Норма рентабельности (%)**
9. **Общая стоимость разовой услуги**
10. **Периодичность**
11. **Технология финансирования**

Следующий этап: мониторинг и оценка

1. Показатели качества
2. Формы отчетности
3. Мониторинг и оценка
4. Требования к исполнителям

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.

Состав информации об услугах (в соответствии с Федеральным законом "О защите прав потребителей")

- перечень основных услуг, предоставляемых организацией;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами организации;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства организация - исполнителя услуг.

Создание и учет требований имеющихся систем контроля качества

Внешние

- Здравнадзор, обрнадзор (оценка качества услуги), госпожнадзор, респотребнадзор (оценка безопасности условий ее предоставления), налоговая и минюст (качество ведения документации и отчетности), независимая оценка (в перспективе)
- Внутренние

Супервизия, журналы учета, книга жалоб и предложений, опрос на «выходе», выборочный контроль и оценка качества соблюдения стандарта (инструкции)

Критерии оценки качества социальной услуги (ГОСТ)

а) **полнота** предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее **своевременность**;

б) **результативность** (эффективность) предоставления услуги:

- материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;
- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

ПРИМЕРЫ:

4.2. Качество социально-бытовых услуг

Оказание помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи должно в значительной мере освободить от этой обязанности остальных членов семьи и позволить им заниматься другими делами дома и на работе.

4.7. Качество социально-правовых услуг

Оказание помощи в подготовке жалоб на действие или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права клиентов, должно заключаться в том, чтобы помочь им юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату.

В каких документах закрепляем качество

Порядок предоставления социальной услуги устанавливается по видам социальных услуг и включает в себя:

- 1) наименование социальной услуги;
- 2) стандарт социальной услуги;
- 3) правила предоставления социальной услуги бесплатно либо за плату или частичную плату;
- 4) требования к деятельности поставщика социальной услуги в сфере социального обслуживания;
- 5) перечень документов, необходимых для предоставления социальной услуги;
- 6) другое

Стандарт как правило содержит:

- 1) описание социальной услуги, в том числе ее объем;
- 2) сроки предоставления социальной услуги;
- 3) подушевой норматив финансирования социальной услуги (расчет стоимости 1 услуги);
- 4) показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;
- 5) условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 6) иные необходимые для предоставления социальной услуги положения.

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

Смета: Расходы на входе

- Согласования (изменения в устав, открытие иного юридического лица - ИП, ООО)
- Лицензирование
- Оборудование для оказания услуги
- Ремонт помещений (при необходимости)
- Реклама (СМИ, день открытых дверей, сайт...)
- Специалисты на этапе запуска (администратор, менеджер...)
- Транспортные расходы
- Непредвиденные расходы!!!
-

Чем подробнее распишете, тем точнее рассчитаете сумму инвестиций

Пример расчета издержек по внедрению нового сервиса обслуживания граждан*

Необходимые мероприятия	Закупки	Доп. время сотрудников	Стартовые издержки руб.
Обновление сайта, информационных табличек и т.п.	Услуги web-специалистов, хостинг, дизайн изготовление инф.табличек		105 000
Система предварительной записи	Выделение телефонных номеров (2), автоинформатор, раздела на сайте (работа сотрудника)	2-3 часа в день	2 000
Компьютер со справочными системами, программными продуктами и базой данных	Компьютеры для пользования специалистами и установление на них программного обеспечения (3 шт.)		90 000
Оборудование мест для ожидания и работы со специалистами	Стулья (10 шт.), стол (3 шт.), авторучки, бумага		8 500
Ремонт помещения обслуживания, в т.ч. оборудование туалета	Ремонт помещения.туалета		100 000
Оснащение помещения кондиционером	Кондиционер оконный (1 шт.)		10 500
Автоинформатор	Автоинформатор (1 шт.) Установка телефонного номера (1)		8 400
			6 000
Оборудование залов информ. стендами	Информационные стенды (3 шт.)		3 000
Увеличение сотрудников для уменьшения сроков ожидания в очереди		дополнительно 4-5 часов в день	
Консультирование о услуге (личные, письменные, по телефону)		3-4 часа в день	
ИТОГО	9-12 часа в день, мин. 1-2 доп. сотрудника		333000

Смета: Расходы в процессе оказания услуги

- Расходные материалы
- Обслуживание оборудования
- Оплата основных специалистов
- Оплата специалистов, обеспечивающих бесперебойную работу службы (уборка, доставка, администрирование...)
- Питание
- Коммунальные платежи, услуги связи, интернет
- Охрана
- Транспортные расходы
- Повышение квалификации и супервизия для специалистов
- ...

Как рассчитать цену услуги для заказчика

- Себестоимость услуги= все расходы на производство услуг в определенный период/к количеству обслуживаемых (но не дороже ведомственных аналогов – бюджетное задание)
- При планировании цены на платные услуги закладывается дополнительно надбавка для погашения ссуды, возврата средств потраченных на запуск и прибыль
- ПРОБЛЕМА: при расчете цены для рассмотрения ОИВ в стоимость не закладывается обеспечение работы организации и ее развитие (ремонт, охрана помещения...),
- При финансовом планировании учитывать возможные финансовые разрывы (пример: Телефон доверия)

НВ: Связь производства
соцуслуг с проблемами
организации

Управленческие проблемы СО НКО (актуальны для производства социальных услуг)

- Функциональные процессы неустойчивые
- Экономящие ресурсы правила не применяются
- Ресурсы тратятся не самым эффективным образом
- Никто не представляет реального объема требуемых и затраченных ресурсов
- Низкое качество при высоких издержках

Структура стоимости социальной услуги (Стрелец О.А.)



«Слепые пятна» в расчетах стоимости

- Перекрестное субсидирование внутри организаций
- Не ведется учет по подразделениям, проектам
- Не ведется учет по функциям, составляющим услугу
- Не ведется учет трудозатрат в принципе

• Стоимость услуг
скрыта от учета

Стоимость услуг скрыта и от руководителей организации. Например:

- Директор одной организации (проекте) является специалистом в другой организации (проекте), однако его зарплата в бюджете только одной организации .
- Уборщица числится в штате одной организации (проекте), а работает в обеих.
- Транспортными услугами пользуются 2 руководителя организации (проекта), а оплачивает одна организация (проект)
- Администратор баз данных одной организации занимается одновременно и компьютерами соседей
- Ведется общий учет занятости экспертов , а оплата идет в разрезе проектов и т.п.
- Материалы (бумага, картриджи и т.п.) расходуются независимо от источников средств на их покупку и т.д.

Ключевые шаги в определению стоимости услуги

- определение точного перечня функциональных обязанностей, реально исполняемых специалистами, с учетом стандарта услуги
- проведение хронометража (должен происходить периодически) и экспертной оценки временных затрат
- выявление скрытых затрат
- классификация затрат по видам и функциям
- подсчет удельных затрат и сравнение
- выявление причин разброса, возможностей оптимизации

Пример: используем нормирование

Вид работы	Среднее время в час.	Примечание
Индивидуальная психодиагностическая работа, подготовка к обследованию, его проведение и обработка результатов, оформление заключения и рекомендаций	3,5 – 6,0	Из расчета на 1 чел.
Групповая психодиагностическая работа, подготовка к обследованию, его проведение и обработка результатов, оформление заключения и рекомендаций	16 – 20	Из расчета на 15 чел.

*Нормы продолжительности различных видов работы практического психолога принята

Пример : Упражнение: Расчет стоимости услуги

Услуга: Проведение семинара-конференции для руководителей НКО

Постоянные расходы

- Аренда зала 600 руб.
- ФОТ тренера 2100
- Канцтовары 350
- Раздаточный материал 150
- 10 резервн. сертификтов 300
- 4 участника бесплатно 500 (4x125)

ИТОГО 4000

Переменные расходы

- Кофе-брейк 125

ИТОГО 125

Среднее количество участников в предыдущие годы:
 100 (меньшее) + 175 (большее) + 135 (прошл. год) = 137
 Отнимем тех, кто не платит: 137 - 4 = 133 чел.

ПОСТОЯННЫЕ РАСХОДЫ: = 30 на человека

ПЕРЕМЕННЫЕ РАСХОДЫ: 125 на чел.

155

+ небольшой резерв 5

160 за участие в семинаре.

ПРИХОДЯТ 160 ЧЕЛОВЕК!

Постоянные расходы 4000/160 = 25

Переменные расходы = 125

Резерв = 5

155 x 160 = 24800

160 участников по 160 рублей = 25600

800 руб. прибыль

ПРИХОДЯТ 100 ЧЕЛОВЕК!

Постоянные расходы 4000/100 = 40

Переменные расходы = 125

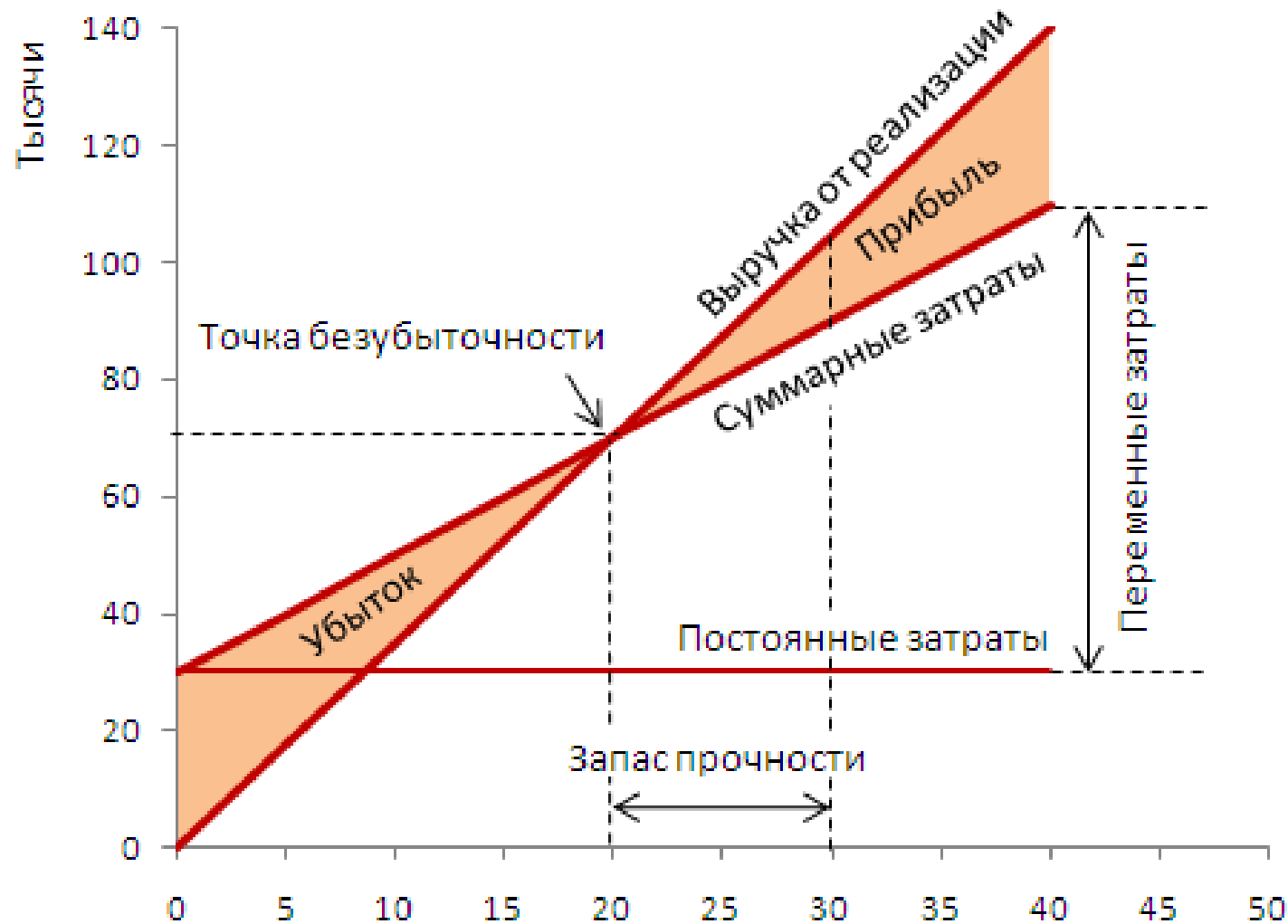
Резерв = 5

170 x 160 = 27200

100 участников по 160 рублей = 16000

11200 руб. убытки

Классика: Общие затраты и выручка



ЭКОНОМИКА

Управление затратами ≠ Управленческий учет

Специфика привлеченных источников требует разного подхода к учету затрат

Чтобы иметь возможность исчислять стоимость услуги необходимо ведение управленческого учета

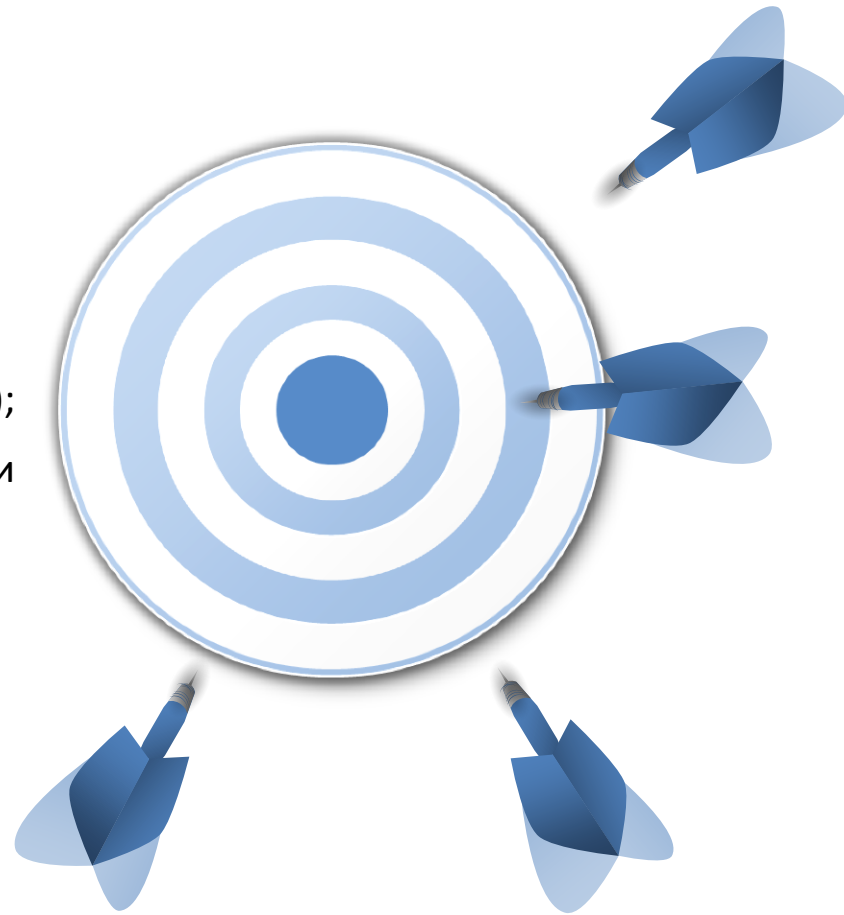
Отдельная тема для семинара



Возможные риски для СОНКО, приступающей к оказанию услуг

69

- 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.



Модуль 4. Актуальные особенности общего управления СОНКО

Управленческие проблемы НКО (крупно)

ОБЩИЕ ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ

- Ничто не идет так, как декларируется: разрывы между стратегией и реальными процессами в организации
- Все много и тяжело работают: функциональные процессы неустойчивые, экономящие ресурсы правила не применяются,
- Не хватает денег: ресурсы тратятся не самым эффективным образом, никто не представляет реального объема требуемых и затраченных ресурсов
- Не хватает людей + все делают всё: потребности в персонале и активистах не упорядочены применительно к функциям и проектам, неправильное распределение работ и т.п.

ОБЩИЕ ПРОБЛЕМЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- Не ориентирована на «потребителя»
- Не результативна
- Низкое качество при высоких издержках
- Несовременная

ПРОБЛЕМЫ ТОР-МЕНЕДЖМЕНТА

- Прожектерство - ставят амбициозные цели, а затем заставляют команду их достигать
- Избыток информации – дисбаланс между объемами имеющейся информации и принятыми на ее основании решениями
- Неспособность сделать выбор - невидение альтернатив или неготовность к изменениям
- Стратегия не как руководство к действию, а как анализ – деятельность и миссия без целей
- Неготовность к реальной оценке собственной деятельности, в т.ч. на соответствие миссии
- Неготовность к изменению стратегии – негибкость, недостаточное делегирование, невидение среды организации

Как мы доходим до создания продуктов



Типы показателей, характеризующие деятельность НКО

Обслуживание

- Количество СО НКО,
- Степень удовлетворенности потребителей
- Количество мероприятий.

Ассортимент

- Количество консультаций,
- Количество стажировок,
- Количество новых услуг.

Нормативы

- Соблюдение планов,
- Выдерживание ассортимента (продуктов и клиентов),
- Наличие мониторинга и оценки.

Учет затрат

- Учетные регистры,
- Раздельный учет,
- Аудит.

Инфраструктура

- Объем привлеченных ресурсов,
- Развитие собственной базы,
- Повышение квалификации сотрудников.

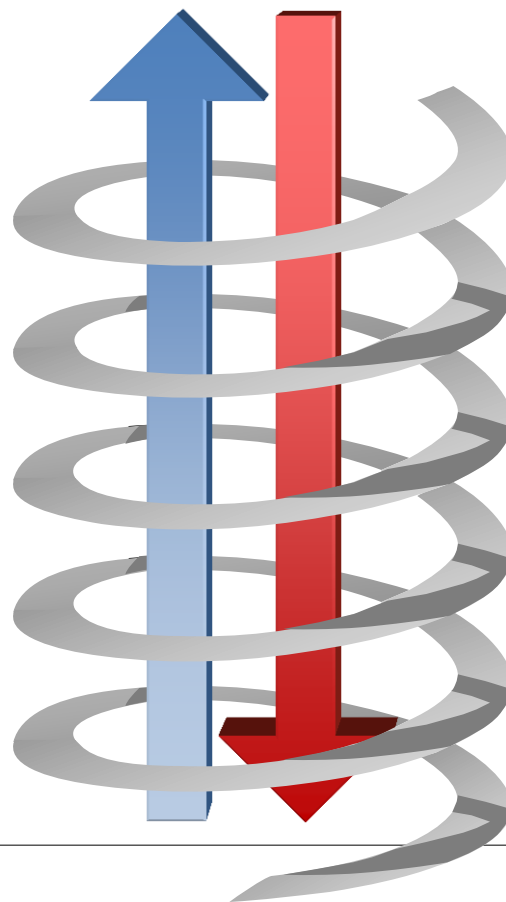
Соц.эффекты

- Возможности влияния и энфорсmenta,
- Показатели устойчивости,
- Структурные характеристики центра.

Важные стратегии и навыки

Что мы можем сделать, чтобы расширить влияние для защиты общественных интересов

- **Коммуникации.**



- **Создание стратегических союзов.**

- **Воздействие**

- Опирается на взаимосвязанные компоненты: личная компетенция, компетенция вашей группы или организации, сотрудников, компетенция тех союзов, которые вы создали
- Договоропригодность
- Умение отдать должное
- Собственные ресурсы власти
- Реальная готовность изменить и измениться

Ключевые вопросы, на которые надо дать ответ (на примере некоторых действий Центра ГРАНИ)

Коммуникация

- План и стратегия
- Улавливать иной сигнал (дискуссионные площадки, проекты «не со своими», выход вовне)
- Работать со СМИ

Стратегические союзы

- Преимущества
- Типы союзов и коалиций
- Создание и сохранение союза (постоянная публичная самооценка, фиксация «легенд» и «историй успеха»)

Воздействие

- Системный подход к стратегии воздействия
- Оценка типа воздействия
- Влияние

Используем весь спектр ресурсов собственной власти

Власть вознаграждения

- Оказание поддержки, выражение признания или предоставление доступа к возможностям и материалам

Принудительная власть

- причинять неудобства, наказывать, лишать доступа к ...

Власть авторитета

- Личные или институциональные черты, благодаря репутации, доверию и уважению

Власть опыта:

- Особые знания, навыки , исходя из практической истории

Власть информации

- Обладание информацией, которая есть только у вас или доступ к которой помимо вас затруднен

Власть связей

- наличие положения, благодаря которому мы связаны с влиятельными и важными процессами, организациями, личностями

Каталитическая власть .

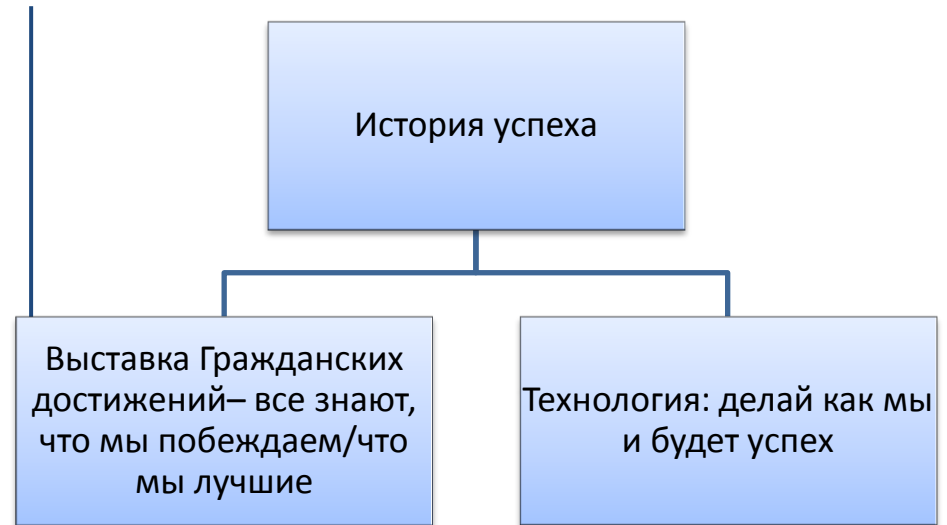
- умение сочетать два и более источников воздействия, каждый из которых может быть недостаточно влиятелен сам по себе; создание коалиций и союзов.

Что такое «гражданский успех» как ресурс?

Гражданский
успех -

Победа в сфере защиты общественных интересов, достигнутая гражданами (инициативной группой, организацией, объединением организаций), результаты и механизмы которой можно мультиплицировать при определённых условиях.

Зачем? Какие проблемы организации
помогает решить анализ историй
успеха



Как использовать?

ЗАЧЕМ? КАКИЕ ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПОМОГАЕТ РЕШИТЬ АНАЛИЗ ИСТОРИЙ УСПЕХА



Как использовать?





Проект и Организация.

- **Проект – это последовательность действий , имеющих начало и конец, преследующая определенную цели (цели и задачи проекта) и использующая соответствующие ресурсы (бюджет проекта и ресурсы организации).**
- Проект может рассматриваться как набор видов деятельности, которые взаимно связаны в течение определенного времени для достижения поставленной цели или целей.
- Руководитель организации сам или через назначаемого им человека руководит этими видами деятельности.
- ❖ **Руководство проектом призвано обеспечить, чтобы цели были достигнуты вовремя, в рамках бюджета и при надлежащем качестве.**
- ❖ **Руководство организацией, в которой реализуется проект, означает а) создание в организации благоприятной среды для реализации проекта, б) использования механизмов влияния на проект, чтобы он был инструментом достижения организацией своих целей.**
- **Совмещение руководства организаций и руководства проектом в одном лице не означает отказа ни от обязанностей руководить организацией, ни от обязанностей руководить проектом. Это просто наш выбор как руководителя организации.**

NB! Мы назначаем себя руководить проектом не потому, что так нужно проекту, а потому, что так нужно организации

**ТИПИЧНЫЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ
НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, КОТОРЫЕ ВОЗНИКАЮТ В
СВЯЗИ С РЕАЛИЗАЦИЕЙ ПРОЕКТА**

Проявления – Диагнозы - Решения

Время,

графики

Рисовать варианты решения:

- А) Применять разные интервалы при планировании графика отдельного проекта; обозначать «незанимаемое проектами время» (проектное молчание – организационная интенсивность); составлять и использовать общий график реализации всех проектов (сетевой график реализации); перестать обращать внимание; обозначить приоритеты.
- Б) Закладывать в графике реализации и проекта время а) каникул и б) работы над ошибками; «на старте» применять технологии – FLY : 30 минут на решение какой угодно задачи.
- В) Уменьшение временных интервалов по работам: сверхурочная работа, дополнительные (например трудовые) ресурсы, субподрядные работы.
- Г) Выделять ограниченное количество показателей, отслеживаемых руководителем.
- Д) Вносить изменения в проект; отказываться от отдельных этапов.
-

- «Контрольные точки» (периоды фиксированной интенсивной деятельности) совпадают как между отдельными проектами, так и между ними и текущей деятельностью организации.
- В. Проект не обладает ритмичностью: «буксует на старте», замирает в периоды, когда организация захлебывается в другой деятельности и т.п.
- С. График проекта не исполняется: несвоевременное окончание работ, пропущенные этапы, задержки с поставками (ресурсов, материалов и т.п.).
- Д. Время, которое тратит руководитель организации на реализацию проекта недопустимо велико
- Е. Проект несвоевременен. (Не соответствует актуальной ценности времени)

NB! Время- абсолютно жесткий ресурс.
Хотя определенные работы можно сделать короче, срок завершения проекта можно изменить только путем переопределения целей

Стоимость, ресурсы

- Типовые варианты решения:
- А) Выбор небольшого количества отслеживаемых показателей. На стоимость влияют изменения в ценах поставщиков, дефицит наличных средств, изменения сроков (длительности работ). На затраты влияет ошибочная информация, задержка с принятием решения, низкое качество, изменение в целях проекта.
- Б) Закладывать в бюджет «плавающие» затраты. Выбрать на определенный период и придерживаться либо ограничения по времени, либо ограничения по ресурсам.
- В) Несколько (минимум пару) раз за время реализации проекта проводить управление (оценку) не по затратам, а по стоимости (проект выполнен на 50 процентов, когда выполнено работ на половину стоимости проекта). Вносить коррективы и фиксировать правила(в т.ч. для будущих бюджетов)
- Г) Раздельный учет ресурсов
- Д) Вносить изменения в проект; отказываться от отдельных этапов. Без нужды не оттягивать решения.
-

- А. Ни одна смета не совпадает с реальностью
- В. Организация тратит на проектную деятельность ресурсы других проектов или непроежный бюджет
- С. В бюджете запланированы одни ресурсы, а (оказались) нужны другие.
- Д. В каждый конкретный момент неясно, правильно ли с точки зрения организации (а не планового бюджета) потрачены деньги.
- Е. Денег (ресурсов) не хватает.
- Ф. Деньги (ресурсы) тратятся неравномерно (не в соответствии с графиком реализации проекта).

NB! Ресурсы – достаточно гибкий фактор. Но нужно фиксировать определенные планы показатели на отд. этапах. Уменьшить дефицит ресурсов можно через иную композицию работ и сдвигу решений по времени.

Ресурсы организации – не могут быть ресурсами проекта, если это прямо не оговорено.

Люди, компетенции

- Типовые варианты решения:
- А) Формирование не просто проектных команд, а прикрепление к ним своих сотрудников для их горизонтальной карьеры и для отстаивания интересов организации
- Б) Быть уверенным, что часть исполнителей в проекте - временные. Но они должны обучить, оставить «упакованную» информацию, сделать проект и т.п.
- В) Объем занятости «своих» зависит не от общего объема работ, а от их планирования. Это ответственность руководителя.
- Г) Резко дозировать роль руководителя организации. Он, как правило, «узкое горло». (Использовать правило 20/80).
- Д) Сформировать незатратные и непротиворечащие стилю организации формы обратной связи с проектной командой и ее целевой группой.
- Е) Отчетность по проекту должна собираться один раз, но быть пригодной для «упаковывания» в соответствии с разными потребностями организации
- Ж) Планировать правило всегда эффективной, чем планировать процедуры.
-

- A. «Свои» не могут сделать то, что требуется в проекте с соответствующим качеством.
- B. Нанятые «используют» организацию
- C. Невозможно найти для работы нужного человека с приемлемой квалификацией
- D. В каждый конкретный момент неясно, кто и что делает в организации и в проекте.
- E. Количество людей, имеющих отношение к проекту все увеличивается и увеличивается..
- F. Никто, кроме первого руководителя не принимает важных решений

NB! Успех проекту обеспечивает грамотная и подготовленная группа исполнителей. Нужно, чтобы они при этом соотносили проект и с обязательствами организации

Неизменность состава участников (базовых) экономит до 15 % ресурсов. А главное она позволяет противодействовать распылению накопленного группой опыта. За его освоение организацией отвечает руководитель

**То, что больше всего недоучитывается
организацией и ее руководителем**

КАК ВЫХОДИМ ИЗ ПРОЕКТА

Проект как развитие возможностей организации

Поддержание или коррекция миссии

Доступ к новой целевой группе

Появление новых кадров (специалистов, менеджеров, активистов)

Развитие компетенций старых кадров (новая специализация, горизонтальный и вертикальный рост)

Новое позитивное позиционирование (репозиционирование) в местном сообществе, органах власти, СМИ, экспертном сообществе

Новые материальные ресурсы, обновление базы и технологической платформы

Поддержка или развитие отдельных и новых направлений деятельности. Изменение «продуктового ряда»

Появление новых опыта, коммуникаций, историй успеха

Выполнение миссии и закрытие организации (направлений деятельности)

Чем заканчивается проект для организации

Технологический потенциал

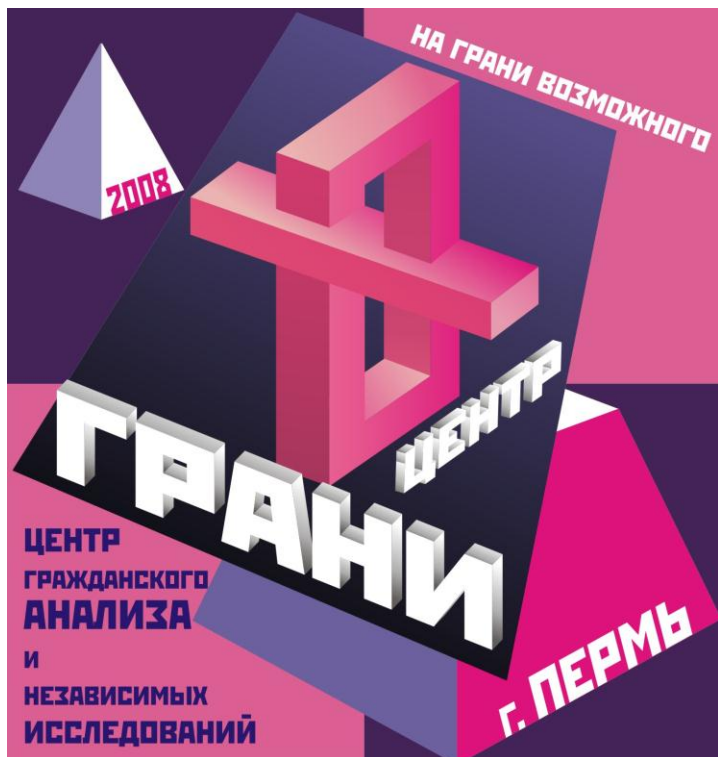
- Библиотека методик
- Процедуры делопроизводства и формы документов
- Стили публикаций, презентаций, материалов
- Библиотека кейсов
- База контактов
- Панель экспертов

Предания

- Истории успехов
- Компании - группы проектного взаимодействия
- Материалы для отчетов
- Подборка публикаций
- Статистика: проектная, функциональная, «народная»,
- Материалы для введения в должность сотрудников
- Среда и элементы социальных связей

Сказки

- Демонстрационные кейсы
- Материалы для презентаций
- Внутренние и внешние материалы для продвижения имиджа
- Группы поддержки, фанаты,
- Материалы для фиксации большого пути
- Общие воспоминания и традиции



Спасибо за внимание!

info@grany-center.org

Учитываем проблемы. Социальное предпринимательство

Неравенство негосударственных поставщиков

- Термин социальное предпринимательство закрепляют за МСБ
- Нулевая инвестиционная привлекательность СО НКО для рыночных инвестиций. Барьер доступа к кредитным ресурсам.
- Инфраструктура МСБ в социальной сфере развита и не обслуживает СО НКО .

Привычки потребителей

- Население (в своем большинстве) считает тревожным фактом передачу от государства в рынок социальных услуг.
- Потребитель коммерческой организации защищен более, чем НКО

Инвестиции в трудовые ресурсы

- нет переобучения безработных в сотрудников социальных организаций НКО
- разные социальные статусы работников с одинаковым видом деятельности для разных секторов
- Отраслевая система повышения квалификации распространяется на специалистов подведомственных учреждений

Учитывать, что поддержка СО НКО как производителей социальных услуг это не компетенция одного ведомства



Направления поддержки СО НКО – производителей социальных услуг



Финансовая

Имущественная (экономическая)

Налоговая

Образовательная

Информационная, организационная,

Консультационная

Учет мнений при принятии решений в сфере поддержки

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 банков
 - Поддержка микрокредитных сетей

Развитие механизма предоставления субсидий

Предоставление субсидий на оказание социальных услуг на регулярной основе

Предоставление субсидий на оплату затрат оказывающим услуги в социальной сфере

Например на оплату издержек по повышению квалификации специалистов

Проведение конкурсов проектов по предоставлению социальных услуг

Например на пилотный проект/или передачу технологии

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.);
- Взаимодействия представителей СО НКО со специалистами ОТРАСЛЕВЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СОЮЗОВ РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, а также экспертами регионального объединения работодателей

