

Московские НКО как поставщики социальных услуг: потенциал и проблемы



Москва —
добрый город



Агентство
Социальной
Информации

Об исследовании

Исследование – часть проекта АСИ «НКО Москвы – людям» при поддержке Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы

Сроки проведения – январь-апрель 2020 года

Способ/участники – интервью с руководителями/представителями 43 московских НКО, оказывающих социальные услуги, опыт – от 2 до 28 лет, 12 НКО – в реестре поставщиков соцуслуг

Благодарим Центр исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ ВШЭ за помощь в анализе собранного эмпирического материала



**Москва –
добрый город**



Задачи

- Исследовать опыт и потенциал НКО в оказании социальных услуг
- Выявить характеристики уникальности услуг НКО
- Понять сложности, возникающие у НКО в процессе оказания услуг
- Выявить преимущества работы в статусе поставщика соцуслуг
- Выявить благоприятные условия для развития услуг НКО



**Москва –
добрый город**



Выводы



**Москва –
добрый город**

НКО

- предлагают услуги группам вне зоны действия стандартных инструментов социальной работы
- являются центрами экспертизы по своей проблеме, обладают уникальным подходом ее решения и обеспечивают полное сопровождение целевой группы
- оказывают индивидуальные и комплексные услуги
- занимаются адвокацией и просвещением



Выводы



НКО

- используют гибкую систему финансирования
- не коммерциализируют свою работу
- работают на пределе возможностей
- понимают значимость своей работы
- занимаются оценкой результатов

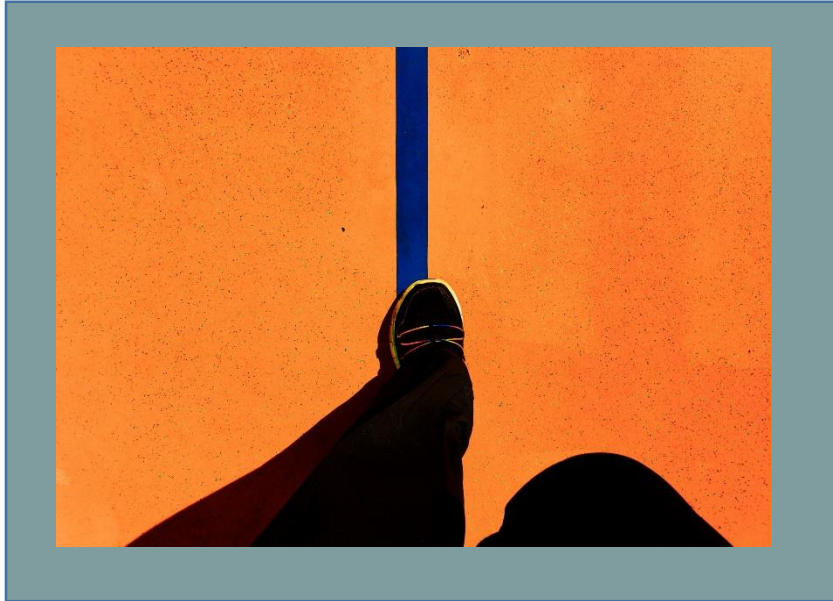
Измерить социально-экономическую эффективность сложно



**Москва —
добрый город**



Выводы



Мотивы вступления в реестр поставщиков: репутационные, финансовые и маркетинговые

Барьеры

- Недостаток знаний о механизме
- Административные барьеры
- Невыгодные условия
- Предубеждения



**Москва —
добрый город**



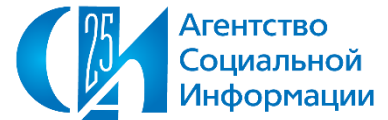
Основные выводы



- НКО обладают потенциалом для развития своей деятельности
- На услуги есть спрос
- Развитие возможно при условиях инвестирования в наращивание ресурсной базы НКО



**Москва —
добрый город**



Услуги или помощь?

Многие НКО не считают услуги услугами

*«Это метод социальной работы, который предполагает, что **в центре нашего интереса – клиент**, у этого клиента есть определенные проблемы, задачи и потребности, и наша **задача – помочь этому клиенту выйти из сложной жизненной ситуации**.*

Есть кейс-менеджер, который отвечает за работу с этим клиентом, который совместно с ним выстраивает план по решению его задач». (18)



Москва –
добрый город



Услуги или помощь?

Многие НКО не считают услуги услугами

*«Фонд занимается проектами, **которые охватывают полностью все, что касается помощи** конкретно нашей группе пациентов. То есть мы не оказываем им услуги». (24)*

*«Мы в своей работе не мыслим категориями услуги. У нас нет таких документов, если говорить **об услугах, которые оказываются каждому человеку**, то есть каждый пришедший и обратившийся может получить определенный набор услуг. Программа очень индивидуально заточена. Нам сначала нужно понять, что за человек пришёл, и в соответствии с тем, какой он, сформировать под него пакет мероприятий и услуг, которые он получит». (42)*



**Москва —
добрый город**



Уникальность услуги НКО: светлая сторона

- обслуживают тех, кто за пределами системы
- часто НКО – единственные поставщики услуг
- опираются на индивидуальные потребности
- сами инициируют услуги
- работают комплексно и развивают услуги

«Уникальность также в комплексности: все занятия – и индивидуальные, и групповые, выстроены в некую систему, которая позволяет за счёт синергии достигать значимых результатов». (11)



Москва –
добрый город



Уникальность услуги НКО: светлая сторона

«Поддерживающая среда» – составная часть услуги НКО

«У нас «средовой» центр, и он весь работает на то, чтобы этот процесс реабилитации и адаптации осуществлялся». (17)

«Это их основное место социализации, потому что многие проводят четыре или пять дней в неделю в организации, с утра до вечера. И это для них такой дом, принимающая среда, которая их принимает, развивает, создает эмоциональное благополучие». (35)

Клиент не встретит отказа

«Нужно поднимать трубку и говорить: «Здравствуйте, мы для вас всегда». И понимание того, что мы здесь всегда, и мы некий якорь, который, если необходимо, поддерживает пациента, потому что он знает, что в любой момент можно нам позвонить». (16)



**Москва –
добрый город**



Уникальность услуг НКО: обратная сторона

Это не «супермаркет»

- не может быть дешево
- не может быть сразу масштабно
- сложно стандартизировать
- сложно оценить
- сложно объяснить невовлеченным людям



Москва –
добрый город



Агентство
Социальной
Информации

Социальный эффект услуг НКО

Система помощи создана с нуля

*«9 лет назад не было ничего для детей: ни врачей, ни отделений, ни реабилитации, ни литературы, не было ничего. **Сейчас есть всё.** И, что не менее важно, за 9 лет нашей работы и среди граждан, и среди медицинского сообщества в лучшую сторону **изменилось отношение к заболеванию**». (24)*

*«Если 30 лет назад словосочетание «инвалид и горные лыжи» считалось абсурдным, то в наши дни никто не видит здесь никаких противоречий. Деятельность нашей организации – как камень, брошенный в воду. **Медленно, но верно расходились круги**». (31)*



**Москва –
добрый город**



Социальный эффект услуг НКО

Влияние на социальную политику

*«Мы были одной из тех организаций, которые очень много делали, говорили, популяризировали, доносили до государственных органов **важность реформирования системы помощи семьям и детям.***

Мы являемся инициаторами и принимали участие в разработке 481 Постановления, которое изменило регламент работы сиротских учреждений. И сейчас наш руководитель участвует во многих законодательных инициативах, стараясь повлиять на то, чтобы помощь семьям и детям в нашей стране поменялась и действительно отвечала на те проблемы и потребности, которые есть у людей». (18)



**Москва —
добрый город**



Социальный эффект от услуги

Изменение качества жизни и статуса людей

«Участники нашей организации стали актёрами. Они профессионально занимаются этой деятельностью, у них есть трудовые книжки». (35)

«Мы добились снижения принуждения к абортam, в этой категории женщин в 2,5 раза». (40)

«Деинвалидизация и профилактика инвалидизации среди стомированных людей — одно из главных наших преимуществ в Москве. Люди, которые сразу получают реабилитационную помощь, не проваливаются в пропасть социальной дезинтеграции». (33)



**Москва —
добрый город**



Социальный эффект от услуги

Изменение качества жизни и статуса людей

*«У нас Центре до 70% детей с аутизмом, в конечном счете, становятся самостоятельными и тогда они не нуждаются в социальном сопровождении и **становятся полноценными членами общества, которые могут работать** и приносить пользу государству. Так же как и их родители. Мы существенно улучшаем демографическую ситуацию таким образом. Повышаем количество работоспособных граждан». (14)*



**Москва –
добрый город**



Социальный эффект

Снижение нагрузки на семью

*«То, что дети учатся в школе или взрослые с синдромом Дауна заняты, означает, что **родители могут хотя бы полдня заниматься чем-то другим, например, работать**». (11)*

Вклад в профилактику социального сиротства

*«У нас **ни одного ребёнка не сдали в детский дом**, что в общем хорошо, т.к. у нас «тяжелые» дети... Мы знаем, что за 3 года программы **распались только порядка трех семей**. Это не выходит за общепопуляционные значения. Мы знаем, что у детей с нарушениями вообще большой риск остаться только с мамой». (39)*



Москва –
добрый город



Агентство
Социальной
Информации

Социальный эффект от услуг НКО

Просвещение общества

«Еще четыре года назад только 18% людей приезжали вовремя, а для инсульта это время жизни. (Сейчас) в это окно — 4 часа — приезжают 25%. Это все равно очень мало». (36)

*«Каждый трудоустроенный человек – это возможность целому отделу, даже если не всей компании, познакомиться и лично повзаимодействовать с человеком с особенностями. **У людей остается гораздо меньше страхов и предрассудков, которые обычно связаны с общением с этой категории граждан. И это, конечно, не может не радовать».** (38)*



**Москва —
добрый город**



Социальный эффект от услуг НКО

Информирование о проблеме и правах

*«Мне кажется, что **информации у людей стало больше**, и благодаря нашему фонду информации о деменции стало больше». (43)*

*«Несколько онкодиспансеров размещали телефон в разделе для пациентов на своих сайтах. И получалось так, что мы принимали на себя много сложных жалоб пациентов, адресованных медучреждению. Человек думал, что он звонит в диспансер, а попадал к нам...В итоге мы с ними разбирали, почему они туда идут, куда они идут, зачем, какие вопросы будут задавать, что у них не так, что им положено. И получается, что **нагрузка на врачей, которые там работают, падает**, потому что эмоциональную составляющую мы берем на себя». (16)*



**Москва –
добрый город**



Проблемы при оценке эффективности

НКО хорошо умеют оценивать индивидуальные результаты

«Есть психологические измерители, которые мы стараемся мониторить. Это, например, скорость речи пациента. Если он быстро говорит, находится в ажитации, может быть плачет, или громко говорит. Если к концу разговора скорость речи его понизилась, то для нас это показатель качества». (16)



**Москва –
добрый город**



Проблемы при оценке эффективности

Сложно оценивать
макроэффекты

нет

методик

данных

ресурсов

«Мы мечтаем оценить комплекс эффектов, от психологии до экономики. ...С экономикой вообще всё очень плохо, потому что это тоже требует определенного софта и оцифровки. То есть мы сейчас можем сказать по своей программе, но мы почти ни с чем не можем сравнить, потому что данных таких нет». (39)

«Я кручусь и пока не могу отследить экономические последствия от вложенных в нашу деятельность средств. На Западе они это считают, и это интересно». (43)

*«Сложно про это говорить пока, когда **в организации всего два человека**, и нужно выбирать: либо помогать, либо считать, либо делать новые проекты». (28)*

«У меня нет сил думать об этом. Я делаю то, что могу, и я знаю, что то, чего мы добились — это очень хорошие результаты». (20)



**Москва —
добрый город**



Проблемы при оценке эффективности

Эффект отложенный

«Сейчас все говорят про эффективность и про скорость — чтобы за 2-3 занятия уже были результаты, но наш опыт говорит о том, что результаты появляются спустя 1-2-3-4 года». (17)

«Быстрых эффектов у нас в принципе нет, потому что мы имеем дело с диагнозом «церебральный паралич», который, к сожалению, мы не можем вылечить, а можем только улучшить качество жизни. Поэтому весь наш эффект только долгосрочный». (22)



**Москва —
добрый город**



Проблемы при оценке эффективности

Эффект сложносочиненный и не всегда «экономный»

*«В случае со взрослыми людьми, которые устроены на работу, **не очень понятно, насколько это может быть устойчивым и долговременным.** В случае с инклюзивным образованием тоже **невозможно отделить работу нашего фонда от других факторов.** Приписывать только себе заслугу некорректно: есть закон об инклюзивном образовании, и сейчас школы просто не имеют право не брать детей с синдромом Дауна». (11)*

*«Сложно говорить об экономическом эффекте, поскольку в результате нашей деятельности **государству приходится выделять больше денег на помощь таким семьям.** Скорее эффект нашей деятельности социально-экономический, поскольку позволяет получить помощь семьям, которые иначе бы остались без нее, что повышает качество их жизни». (1)*



**Москва —
добрый город**



Кто помогает оценивать социально-экономические эффекты

- Государство

«Еще 5 лет назад мы ни за что бы не услышали от Минтруда о том, что одной из главных задач является переход на домашнее обслуживание. Если финансисты Минтруда здраво занимаются своей работой, они могут посчитать, что если ты из лежащего человека делаешь сидящего, а из сидящего стоячего, то тебе это гораздо дешевле». (12)

- Фонды, институты развития НКО

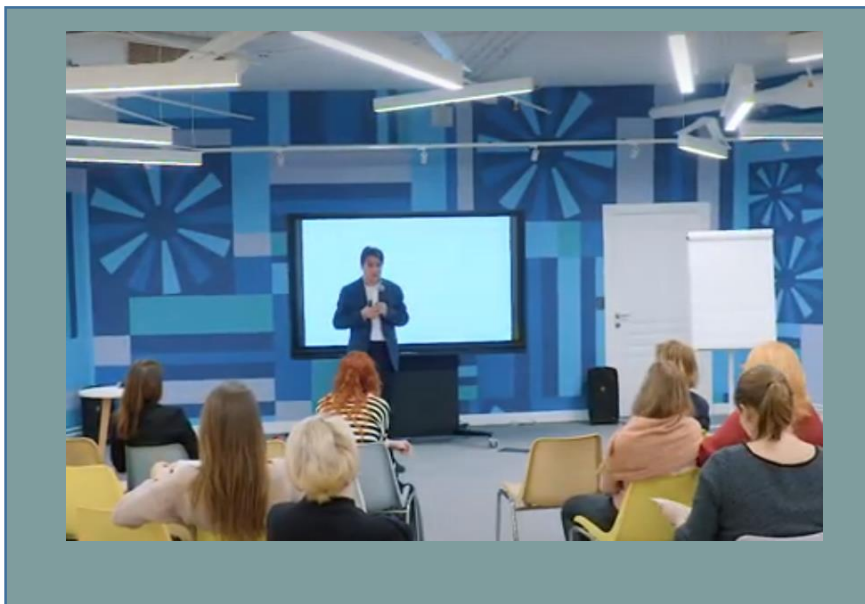
- Международные/зарубежные организации



**Москва –
добрый город**



Обеспечение услуги: кадры – самое ценное



- Высокая и часто уникальная квалификация
- Использование волонтерского ресурса
- Обучение собственными силами
- Работа сверх нормы



**Москва –
добрый город**



«Лучшие в мире специалисты перерабатывают»

«Все, что обеспечивает сейчас команду, то это мои шаманские танцы с бубнами, потому что финансирование не стабильное, и зарплаты часто нет. Собрание команды — это всегда особая тема, от которой никуда не уйдешь». (20)

«Мы постоянно испытываем ощущение кадрового дефицита, потому что патронажная сестра одна на 800 пациентов, психологи перегружены, координаторы ведут сразу по 200 семей... Наверно, можно сказать, что какие-то ключевые позиции у нас закрыты, но если бы финансовые возможности позволяли, то мы, конечно же, взяли бы еще десяток сотрудников, которым работы хватило бы выше крыши». (25)



**Москва —
добрый город**



Обеспечение услуги: методики и материальная база

НКО – источник уникальной экспертизы в своей теме

Материально-техническая база: нужна поддержка от города

«Мой дом уже весь забит коробками, я правда нуждаюсь в помещении, куда могут приходить люди, где можно организовывать консультации или встречи. Но пока нет возможности снять даже небольшое помещение. Приоритеты такие: сначала команда самая-самая, потом как бы обычный офис». (43)



**Москва –
добрый город**



Обеспечение услуги: финансы

Фандрайзинг	Проблемы с субсидиями и грантами	Самокупаемость
не так просто	проектный подход, урезание бюджета, требуется масштаб, нет понимания, что это дорого	невозможна



**Москва –
добрый город**



**Агентство
Социальной
Информации**

Обеспечение услуги: финансы

Фандрайзинг

услуги для повышения качества жизни – пока не очевидная тема

«Когда ты пытаешься какому-нибудь человеку из региона объяснить, почему нужно жертвовать на эту программу, это очень сложно. Потому что: «а, да? вы собираете деньги на то, чтобы ребенок, который перенес тяжёлое заболевание, восемь дней находился в лагере, где он будет ездить верхом, стрелять из лука, сплавляться на байдарках? ну ничего себе! а мой ребёнок всего этого не видит». (27)

«У нас есть жалостные истории, но мы их не хотим озвучивать. Это момент уважения ребят и тех историй, которые они нам озвучили». (13)

*«Это не самая приглядная тема: взрослые с ментальной инвалидностью. Очень **трудно объяснить жертвователям, почему это важно, почему надо поддерживать таких людей**». (17)*

*«Люди готовы помогать там, где речь идет о спасении жизни. А у нас все пролонгировано, и без того, что мы проведём или не проведем школу, никто не умрет, люди по-прежнему будут ухаживать за своими родственниками, но **качество жизни у них будет хуже без нашей помощи и поддержки**». (43)*



**Москва –
добрый город**



Обеспечение услуги: финансы

Проблемы с субсидиями
и грантами

проектный подход, урезание
бюджета, требуется масштаб

*«Сложности в том, что мы получаем **поддержку не на оказание услуги**, а на какие-то новые проекты. В этом есть сложность, что на само оказание услуги нужно изыскивать другие ресурсы». (29)*

*«Нам **срезали бюджет где-то на 30%** и оставили только основное: оплату специалистов, которые работают с детьми. Но программа же сложнее, потому что, чтобы специалист работал, есть еще бэк-офис, которой эту работу обеспечивает. Кроме того, для того чтобы было развитие – прежде всего **нужны инвестиции**. Это одинаковое условие роста и в бизнесе, и в социальной сфере. И в нашем случае, **нужны инвестиции в людей**. В ДТСЗН люди этого не понимают. Они нам не оплатили даже транспортные расходы (карту «Тройка» на все виды транспорта), а у нас люди работают на домашнем визитировании. Для нас это вообще условие работы». (39)*



Москва –
добрый город



Обеспечение услуги: финансы

Самокупаемость

невозможна

*«Приблизительно каждый год у нас порядка 30% - это реализация. Это много для нас... Они любят говорить: «Давай, продавай, и у тебя будет самокупаемость». Но это неправда. Мы уже **5 лет пытаемся дойти до самокупаемости в условиях жуткой нестабильности финансирования, это выживание чудом. Надо, чтобы государство помогало**». (20)*

*«Они хотят, чтобы мы сами зарабатывали на всё в идеале. Платили ребятам зарплату, и чтобы государство могло снизить ту финансовую поддержку, которую они нам оказывают. Но, к сожалению, это достаточно сложно, поскольку наши ребята хоть и занимаются творчеством и делают продукт, которым мы гордимся, но **на конкурентном рынке это сложно продвигать**». (35)*



**Москва –
добрый город**



**Агентство
Социальной
Информации**

Реестр поставщиков социальных услуг: зачем?

- Репутация

«Вступление в реестр сделано, чтобы заявить о себе как о поставщике социальных услуг в полустационарной форме. Деньги, которые могут быть компенсированы, пока слишком малы и не оправдывают трудозатраты на обслуживание этих отношений... Но мы отчитываемся перед соцзащитой, чтобы показать результаты и поддерживать репутацию надежного поставщика социальных услуг». (11)

- Финансы

*«Исполнителю услуги совершенно все равно, кто является плательщиком услуги. Но у государства ты более защищен. У частных людей могут возникать проблемы с оплатой. **Государство – более надежный плательщик.** Это финансово-расчетная схема, которая позволяет уверенно себя чувствовать на большом участке. Коммерческую деятельность надо рекламировать, искать заказчиков, а здесь **искать ничего не нужно**». (12)*

- Стабильность



Москва –
добрый город



Реестр: препятствия и трудности

Вступление в реестр	Проблемы внутри реестра
<ul style="list-style-type: none">• долгий процесс• нет заинтересованности со стороны Департамента	<ul style="list-style-type: none">• задержки платежей• невыгодный размер возмещения• неудобная отчетность• проблемы доступа к услугам



**Москва –
добрый город**



**Агентство
Социальной
Информации**

Реестр: препятствия и трудности

Вступление в реестр

долгий процесс

*«Мы вошли в реестр поставщиков, **предварительно ведя длительные переговоры** с руководством. Видимо, они хотели понять, что мы можем оказывать услуги, мы пытались доказать это, что мы можем и хотим, что у нас есть возможности, есть для этого все основания, многолетняя работа. Не знаю как сейчас, но 2 года назад нужно было не меньше полугода, для того, чтобы войти всё-таки в реестр. Хотя официально, сдал бумаги, и они уже решают. Но на самом деле всё это идёт от обратного, я бы сказала. То есть сначала надо понять, что тебя возьмут, а потом уже подавать документы». (4)*

*«Это вообще было не быстро. Все это заняло примерно год. И потом мы ещё вступали отдельно в реестр поставщиков по надомным услугам, это тоже было может чуть меньше года. Нам **просто не отвечали, или отвечали**, что ваше заявление рассматривается, и комиссия пока прошла». (10)*



**Москва —
добрый город**



Реестр: препятствия и трудности

Вступление в реестр

нет заинтересованности со стороны ДТСЗН

*«Мы проходим по всем квалификационным статьям и видам услуг, но, например, департамент в свое время сказал, что у них есть своя служба психологической помощи в Москве, и что мы тут вообще пришли. Хотя **если бы были не нужны, наверно, нам не звонило бы столько людей**. Московская служба психологической помощи — наш партнер, а не конкурент. Людей с психологическими проблемами много, МСПП охотно берет специалистов, которых мы у себя обучаем. У нас волонтерская программа для психологов. Те, кто через нее проходит, становятся востребованными на рынке, потому что они у нас очень хороший опыт набирают. Мы могли бы наверно каким-то чудесным образом пройти, но застряли на стадии подачи документов на определение качества наших услуг. Департамент здравоохранения уже 3-й год не отвечает на наш запрос. Мы огромный пакет им собрали, а ответа нет». (16)*



**Москва —
добрый город**



Реестр: препятствия и трудности

Проблемы внутри реестра

задержки платежей

«В 2019 появились проблемы. В первой половине года нам все возмещали регулярно, а во второй были проблемы, когда мы в течение 4,5 месяцев изыскивали средства для обслуживания наших клиентов, и нам они не возмещались до конца ноября...

Мы могли бы оказать значительно больше услуг, но опасаемся, что нам не смогут возместить расходы своевременно. И нам нужна большая подушка безопасности...
Будучи в реестре, мы обязаны поставить человека на учет в течение суток после обращения и начать оказание услуг. А на оплату людям, которые это обслуживание осуществляют, средств может не хватить». (6)

*«Парадоксально, но для нас работать по коммерческим услугам даже более выгодно. Казалось бы, если бы перебросить все на государство, то это проще — оно тебе платит. **Но государство не всегда выступает плательщиком обязательным**». (12)*



**Москва —
добрый город**



Реестр: препятствия и трудности

Проблемы внутри реестра

невыгодный размер возмещения затрат на оказание услуг

*«Здесь есть тонкость. Нас **устраивают тарифы**, нас не устраивает **размер возмещения расходов**. Мы в принципе не возражаем, чтобы тарифы на услуги для тех граждан, кто оплачивает полностью или частично социальные услуги, оставались низкими. Хотим, чтобы был установлен разумный, справедливый и своевременно индексируемый размер возмещения затрат негосударственным поставщикам». (1)*



Москва –
добрый город



Реестр: препятствия и трудности

Проблемы внутри реестра

неудобная отчетность

*«Хотелось бы сдавать **отчетность в электронном виде**. Нам предлагали подобную модернизацию, которая заключалась в том, чтобы вводить услуги по каждому благополучателю онлайн. Грубо говоря, вы вынесли судно, и вы тут же после бежите за компьютер и вбиваете: «я вынесла судно»; вы принесли лекарство, вы вбиваете: «я принесла лекарство». Т.е. если бы была какая-то электронная система, благодаря которой мы бы просто отчитывались также раз в месяц, как и сейчас, но в удалённом режиме, то тогда было бы замечательно». (5)*



Москва –
добрый город



Реестр: препятствия и трудности

Проблемы внутри реестра

ограничение доступа к услугам

*«Основная сложность – это **затруднительность для получателей услуги оформить ИППСУ** и неединообразие действий органов соцзащиты в разных районах Москвы. Хотя ситуация за последние два года несколько исправилась, по-прежнему семьи сталкиваются с волокитой и затруднениями сотрудников органов соцзащиты при оформлении ИППСУ для нашей категории получателей». (1)*

*«В реестре есть несколько видов услуг, они разделены на блоки: хозяйственные, приготовление пищи, есть патронаж в чистом виде, когда сиделка постоянно находится с человеком... **Люди не знают о том, что при определенных условиях, когда человек действительно нуждается в этом, государство способно компенсировать эти затраты**». (12)*



**Москва –
добрый город**



Реестр: почему НКО не входят

- Не понимают, зачем
- Не знают условий
- Сложно попасть
- Риск не обеспечить обязательства
- Административные издержки высоки
- Опасение дополнительных обязательств
- Услуги не входят в перечень



**Москва –
добрый город**



**Агентство
Социальной
Информации**

Реестр: почему НКО не входят

«Быть поставщиком – значит **работать постоянно**, оплачивать заработную плату специалистов, обеспечивать закупку необходимых материалов, оплачивать транспорт, работу бухгалтерии. Наши расчеты показали, что деньги, предлагаемые за эту работу, **не могут полностью покрыть расходы предприятия**». (30)

«Эти деньги вообще становятся нерентабельными, потому что, когда государство даёт хотя бы 3 копейки, оно начинает считать, что оно **может постоянно дёргать организацию довольно бессмысленными проверками и условиями**. Это всё оттягивает много ресурсов и делает это вообще нерентабельным». (39)

«Административные расходы намного превышают те деньги, которые мы могли бы у них получить. Плюс у нас есть техническая проблема: у нас такой проект, который обслуживает всех. Москва была бы готова обслуживать только Москву. Мне стало понятно, что нам придется очень много времени потратить на эти бодания, причем с неизвестным результатом». (16)

«Нашей услуги в реестре **нет, трудоустройства**. Трудоустройство там сформулировано как-то странно, что-то вроде «постановки человека на учет в службе занятости». А если нет такой услуги, то какой нам смысл входить в этот реестр». (32)



**Москва –
добрый город**



При каких условиях услуги НКО могут развиваться



- Стратегия развития и поддержки профессиональных сервисов
- Межведомственное и междисциплинарное взаимодействие
- Развитие профессионального сообщества
- Диалог
- Представительство разных групп в общественных советах
- Меньше бюрократии



**Москва —
добрый город**



Рекомендации по мерам поддержки для развития услуг НКО

Стратегия развития и поддержки профессиональных сервисов Развитие профессионального сообщества

*«От государства нужно изменение **понимания сложности профессиональных сервисов** и связи стоимости с качеством. Для этого нужен **рост экспертизы** людей, принимающих решения, открытость для **создания органов типа профильных комитетов**, особенно, в исполнительных органах власти, где будут действительно люди с экспертизой, **изменения принципов финансирования**, необходимо разделить финансирование т.н. «клубной деятельности» и работы «сервисных провайдеров», **изменить подход от проектного мышления**, там где оно не применимо до мышления в формате оказания и развития постоянных профессиональных услуг с качеством на уровне мировых бенчмарков и создание условий для реальной конкуренции провайдеров разных форм собственности с доступом к государственным деньгам». (39)*



Москва –
добрый город



Рекомендации по мерам поддержки для развития услуг НКО

Межведомственное и междисциплинарное взаимодействие

«(Пациентам) нужна социальная и психологическая реабилитация, и это должно быть частью системы здравоохранения и соцзащиты. Но поскольку у нас эти два ведомства разъединены, мое пожелание, чтобы они опять соединились обратно.

Не знаю, насколько это реалистично. Но то, что два ведомства занимаются одним и тем же больным инвалидом, например, это неправильно, потому что у него есть и социальные проблемы, и медицинские, и это один и тот клиент. И он вынужден бегать сначала по одним инстанциям, потом по другим. Все не совсем пациентоориентировано и не согласовано в этом смысле». (16)

*«У государственных организаций соцзащиты стоит своя задача и свои показатели, у образования - свои. Большое число НКО довольно разрозненно реализуют свои проекты, исходя из собственного понимания ситуации и ориентируясь на показатели по своим проектам. Единой системы пока что нет. В Москве очень много всего, и много НКО, в том числе. **На каждого подростка-сироту приходится, условно, пять разных программ по профориентации**». (42)*



**Москва –
добрый город**



Рекомендации по мерам поддержки для развития услуг НКО

Меньше бюрократии

«Они заваливают нас отчетностью, и мы тратим огромное количество сил на отчетность. Это пожалуй самая болезненная тема, потому что бумагами мы занимаемся очень много. Все это можно было бы сделать по-другому, потому что есть ощущение, что никому это не нужно. Вышестоящие структуры отчитываются перед еще вышестоящими, и им надо закрываться полностью, и эта нагрузка падает на нас». (15)

«Меньше, наверно, закручивать гайки. В принципе, это сейчас происходит — в плане отчетности, штрафов больших. Это очень сильно пугает и совсем не вдохновляет на работу». (36)



**Москва —
добрый город**



При каких условиях услуги НКО могут развиваться



- Инвестиции
- Инструменты финансовой поддержки вне проектного подхода
- Помещения
- Обучение
- Информационная поддержка



**Москва —
добрый город**



При каких условиях услуги НКО могут развиваться

Инвестиции, помещения

«Если мы тратим деньги на аренду, то мы тратим деньги, которые могли бы потратить на то, чтобы оказать помощь еще большему количеству людей. Помещение — важный момент». (26)

«Москва — это город, в котором получить помещение — это чудо божье... Надеюсь, мы сможем найти подобное помещение, потому что нам нужно давать человеку возможность менять вид занятости, психологически это очень важно». (20)

*«Мы мечтаем о том, что у нас было бы бесплатное помещение или была какая-то существенная льгота при оплате, скидка, то нам жилось бы легче и спокойнее. Мы **могли бы меньше тратить времени на поиск ресурсов** и больше времени посвящать совершенствованию своих занятий, методик». (35)*



**Москва —
добрый город**



При каких условиях услуги НКО могут развиваться

Обучение

«Мы обучение на 90% делаем бесплатно. Ну, потому что у людей нет денег, чтобы за это заплатить. А нам надо, чтобы они знали. Потому что если мы начнём говорить: «Давайте вы нам что-нибудь заплатите?» - у них нет денег. И поэтому мы обучаем, а деньги я где-то ищу. Бегаю и выключиваю у спонсоров, чтобы заплатить лекторам за работу». (14)

Информационная поддержка

«У нас нет культуры обращения за помощью, как и нет культуры поддержки благотворительных организаций. Эти два момента взаимосвязаны. Когда человек сам помогает фонду, отправляет пожертвования, например, в случае беды, он вспомнит, что можно поискать фонд в контексте своей проблемы и получить помощь. Поэтому, вовлекая СМИ, для того, чтобы рассказывать и доносить людям важность каждой их помощи фонду, даже небольшой, на самом деле мы помогаем этим же людям в самый сложный момент своей жизни необходимую помощь получить». (26)



**Москва —
добрый город**



**Агентство
Социальной
Информации**

Организации, участвовавшие в исследовании

№	Тип организации/ <u>ВХОДЯТ</u> в реестр поставщиков социальных услуг	Опыт работы
1	Благотворительная общественная организация, работающая с детьми с серьезными нарушениями развития	28 лет
2	Благотворительное частное медицинское учреждение, оказывающее паллиативную помощь детям и молодым взрослым	6 лет
3	Общественная организация, оказывающая надомные услуги в сфере социального обслуживания	11 лет
4	Общественная организация, работает в сфере обеспечения реабилитационной трудовой деятельности инвалидов с ментальными нарушениями	10 лет
5	Общественная организация помощи социально незащищенным группам населения, с 2018 года – общество с ограниченной ответственностью	2 года
6	Благотворительный фонд, оказывающий услуги помощи на дому	28 лет
7	Частное учреждение социального обслуживания, работающее в сфере профилактики социального сиротства, содержания и воспитания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	24 года
8	Общественная организация, работающая в сфере физической реабилитации детей с инвалидностью	25 лет
9	Автономная некоммерческая организация, оказывающая услуги надомного социального обслуживания и организации досуга пенсионеров	2 года
10	Благотворительный фонд, оказывающий социально-бытовые, социально-трудовые и социально-психологические услуги взрослым с нарушением развития	10 лет
11	Благотворительный фонд, ведет психолого-педагогическое и социальное сопровождение семей, в которых есть люди с синдромом Дауна	22 года
12	Некоммерческое партнерство, занимающееся оказанием патронажных услуг	3 года

Организации, участвовавшие в исследовании

№	Тип организации/ <u>не входят</u> в реестр поставщиков социальных услуг	Опыт работы
13	Автономная некоммерческая организация, занимающаяся социализацией выпускников детских домов через образование	16 лет
14	Автономная некоммерческая организация, занимается комплексной реабилитацией детей и взрослых с РАС	28 лет
15	Автономная некоммерческая организация, занимается социокультурной анимацией детей с инвалидностью	17 лет
16	Автономная некоммерческая организация, оказывающая психологическую помощь и социальное консультирование	12 лет
17	Благотворительное учреждение, центр дневной занятости для людей с множественными нарушениями развития	17 лет
18	Благотворительный фонд, помогает детям-сиротам и поддерживает кровные семьи в трудной жизненной ситуации	13 лет
19	Благотворительный фонд, занимающийся реабилитацией людей с психическими расстройствами и интеллектуальными нарушениями	3 года
20	Благотворительный фонд, занимающийся профессиональной, бытовой и социально-культурной реабилитацией людей с сенсорными, ментальными и психическими нарушениями	5 лет
21	Благотворительный фонд, занимающийся медиацией и адаптацией детей и подростков, попавших в трудную жизненную ситуацию	7 лет

Организации, участвовавшие в исследовании

№	Тип организации/ <u>не входят</u> в реестр поставщиков социальных услуг	Опыт работы
22	Благотворительный фонд, работающий в сфере физической реабилитации детей с церебральным параличом	5 лет
23	Благотворительный фонд, поддерживающий семьи с детьми, рожденными на раннем сроке	4 года
24	Благотворительный фонд помощи детям с буллезным эпидермолизом и ихтиозом	9 лет
25	Благотворительный фонд помощи людям с боковым амиотрофическим склерозом	4 года
26	Благотворительный фонд помощи родителям, пережившим перинатальную утрату	3 года
27	Благотворительный фонд реабилитации детей, перенесших тяжелые заболевания	7 лет
28	Благотворительный фонд, занимающийся социальной и информационной поддержкой детей после кохlearной имплантации и с нарушением слуха	5 лет
29	Общественная организация, занимающаяся социализацией и адаптацией детей-сирот и детей в трудной жизненной ситуации для самостоятельной жизни	16 лет
30	Благотворительный фонд, занимающийся подготовкой и содействием в трудоустройстве инвалидов на открытом рынке труд	19 лет
31	Общественная организация, занимающаяся спортивной реабилитацией детей с инвалидностью	29 лет
32	Общественная организация, отстаивающая права людей с инвалидностью в России	22 года

Организации, участвовавшие в исследовании

№	Тип организации/ <u>не входят</u> в реестр поставщиков социальных услуг	Опыт работы
33	Общественная организация, помогающая стомированным пациентам	26 лет
34	Общественная организация, помогающая людям, живущим с ВИЧ/СПИДом	15 лет
35	Общественная организация, помогающая людям с ментальной инвалидностью и психофизическими нарушениями	13 лет
36	Благотворительный фонд, помогающий людям, перенесшим инсульт	17 лет
37	Благотворительный фонд, занимается поддержкой инклюзивных проектов	6 лет
38	Благотворительный фонд, занимающийся социальной адаптацией людей с интеллектуальными нарушениями	10 лет
39	Благотворительный фонд, финансирующий программу раннего вмешательства для детей с рисками отставания в развитии	5 лет
40	Общественная организация, поддерживающая женщин и родителей с инвалидностью, имеющих несовершеннолетних детей	9 лет
41	Ассоциация по защите прав инвалидов на доступную среду	3 года
42	Благотворительный фонд, занимающийся профориентацией подростков	5 лет
43	Фонд помощи пациентам с деменцией и их семьям	10 лет



Агентство социальной информации

<https://www.asi.org.ru>

Отдел общественных связей – pr@asi.org.ru



**Москва –
добрый город**

