



**ФОНД
ПОДДЕРЖКИ
ДЕТЕЙ** находящийся
в трудной
жизненной
ситуации

**НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ РЕСУРСНОЙ ПОДДЕРЖКИ
СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ НЕКОММЕРЧЕСКИХ
ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ПОМОЩЬ ДЕТЯМ,
НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ**



МОСКВА, 2017



**НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ
РЕСУРСНОЙ ПОДДЕРЖКИ
СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ
НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ,
ОКАЗЫВАЮЩИХ ПОМОЩЬ ДЕТЯМ,
НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ
ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ**

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ СБОРНИК

Москва, 2017

УДК 364-32:364.4-053.2(470+571)
ББК 60.9(2Рос)
Н76

Издание подготовлено по результатам пилотного проекта Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, по разработке модели межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации.

Н76 **Новые возможности ресурсной поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих помощь детям, находящимся в трудной жизненной ситуации: Информационно-методический сборник.** – М. : АНО «Совет по вопросам управления и развития», 2017. – 207 с.

Сборник отражает результаты пилотного проекта по разработке модели межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, реализованного Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, социально ориентированными организациями Пермского края и Пензенской области при поддержке региональных органов исполнительной власти, осуществляющих полномочия в сфере социальной защиты населения, и экспертно-методическом сопровождении Автономной некоммерческой организации «Совет по вопросам управления и развития».

Сборник включает типовую модель деятельности межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, и реализующих мероприятия по укреплению института семьи, нормативные и организационные документы, обеспечивающие создание и развитие межрегиональных ресурсных центров, работающих в сфере поддержки семьи и детей, а также методические и информационные материалы, обеспечивающие взаимодействие межрегиональных ресурсных центров и социально ориентированных некоммерческих организаций.

Материалы сборника предназначены для руководителей и специалистов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, руководителей и специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций.

УДК 364-32:364.4-053.2(470+571)
ББК 60.9(2Рос)

- © Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2017
- © АНО «Совет по вопросам управления и развития», 2017
- © ООО «Деловые и юридические услуги “ЛексПраксис”», оформление, 2017

Редакционный совет:

Гордеева М. В. – председатель правления Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

Бессолова О. А. – исполнительный директор Автономной некоммерческой организации «Совет по вопросам управления и развития»;

Волжина О. И. – советник председателя правления Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

Ефремова С. А. – заместитель руководителя департамента поддержки социальных проектов Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

Замараева З. П. – профессор, доктор социологических наук, заведующая кафедрой социальной работы и конфликтологии ФГБОУ ВО «Пермский государственный национальный исследовательский университет», председатель экспертной группы «Социальная сфера» при губернаторе Пермского края;

Карандашова О. В. – заместитель исполнительного директора Автономной некоммерческой организации «Совет по вопросам управления и развития»;

Ульянова О. В. – исполнительный директор Благотворительного фонда поддержки семьи, материнства и детства «Покров»;

Шахина Н. А. – заместитель председателя правления Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Рецензенты:

Сарычева Ирина Александровна, генеральный директор Института независимой экспертизы и права, кандидат юридических наук;

Плотников Сергей Анатольевич, член Общественной палаты Калужской области, учредитель Ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций «Инициатива».

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	6
ЧАСТЬ ПЕРВАЯ	
Развитие деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций в современных условиях, роль региональных и межрегиональных ресурсных центров	15
ЧАСТЬ ВТОРАЯ	
Нормативные и организационные документы по созданию и развитию межрегиональных ресурсных центров, работающих в сфере поддержки семьи и детей	43
2.1. Модель деятельности межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации	44
2.2. Положение о межрегиональном ресурсном центре поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации	71
2.3. Проект соглашения о сотрудничестве межрегионального ресурсного центра с региональным органом исполнительной власти	78
2.4. Положение об Экспертно-методическом совете межрегионального ресурсного центра	84
2.5. Положение об оценке социальных практик социально ориентированных некоммерческих организаций в сфере помощи детям и семьям с детьми	91
2.6. План информационно-методической деятельности межрегионального ресурсного центра	97
ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ	
Методические и информационные материалы, обеспечивающие взаимодействие межрегиональных ресурсных центров и социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих в сфере поддержки семьи и детей	107
3.1. Методические рекомендации по подготовке Программы эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации	108

3.2. Рекомендации по использованию возможностей электронного банка данных «Эффективные практики деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям» для развития деятельности межрегионального ресурсного центра и социально ориентированных некоммерческих организаций	127
3.3. Модель взаимодействия межрегионального ресурсного центра с социально ориентированными некоммерческими организациями и государственными органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющими деятельность по оказанию помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации	134
3.4. Практика формирования профессионального сообщества специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций в рамках различных направлений деятельности межрегионального ресурсного центра (организационно-правовой, образовательной, информационно-методической, экспертно-аналитической, коммуникационной, трансфертной)	144
3.5. Проведение независимой оценки качества общественно полезных услуг, предоставляемых социально ориентированными некоммерческими организациями.....	158
3.6. Разработка и внедрение инструментария для формализации (стандартизации) услуг, эффективно оказываемых социально ориентированными некоммерческими организациями.....	188
3.7. АНО «Совет по вопросам управления и развития»: возможности информационно-методического сопровождения создания и развития межрегиональных ресурсных центров поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций	205

ВВЕДЕНИЕ

На протяжении последних лет поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций является одним из важнейших приоритетов государства. Принят ряд стратегических решений, направленных на создание условий для обеспечения доступа социально ориентированных некоммерческих организаций на рынок социальных услуг.

В 2012 году Правительством Российской Федерации утверждена подпрограмма «Повышение эффективности государственной поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций» Государственной программы «Социальная поддержка граждан».

Федеральный закон от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», создал условия, позволяющие негосударственным организациям осуществлять деятельность на рынке предоставления социальных услуг с привлечением бюджетных средств.

Важным шагом стало утверждение Комплекса мер, направленных на обеспечение поэтапного доступа социально ориентированных некоммерческих организаций к бюджетным средствам, выделяемым на предоставление социальных услуг населению (утвержден поручением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2016 года № 3468п-П44) в целях реализации положений Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 3 декабря 2015 года. Комплекс мер направлен на обеспечение поэтапного доступа социально ориентированных некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в социальной сфере, к бюджетным средствам, выделяемым на предоставление социальных услуг населению, исходя из целесообразности доведения им до 10 процентов средств, предусмотренных на реализацию соот-

ветствующих программ субъектов Российской Федерации и муниципальных образований. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 8 июня 2016 года № 1144-р утверждена «Дорожная карта» «Поддержка доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере».

Особое значение для развития некоммерческого сектора имеют нормативные акты, регламентирующие деятельность социально ориентированных некоммерческих организаций в качестве исполнителей общественно полезных услуг:

- Федеральный закон от 3 июля 2016 года № 287-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон “О некоммерческих организациях” в части установления статуса некоммерческой организации – исполнителя социальных услуг»;
- Указ Президента Российской Федерации от 8 августа 2016 года № 398 «Об утверждении приоритетных направлений деятельности в сфере оказания общественно полезных услуг»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 года № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 26 января 2017 года № 89 «О реестре некоммерческих организаций – исполнителей общественно полезных услуг».

Исходя из задач развития социальной сферы, включая расширение участия социально ориентированных некоммерческих организаций в предоставлении социальных услуг гражданам, распространения уникальных, свойственных только таким организациям технологий и услуг, повышения качества их деятельности органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления проводится масштабная работа по формированию и развитию необходимой

инфраструктуры поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, включая создание ресурсных центров.

Активизация социально ориентированных некоммерческих организаций, развитие их потенциала в системе социальной поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, является одним из приоритетов деятельности Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (далее – Фонд). Значимую роль при этом играет создание и развитие сети ресурсных центров, обеспечивающих оказание информационной, консультационной, образовательной и иной ресурсной поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям, работающим с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации.

В 2016 году на основании пункта 5 поручения Президента Российской Федерации от 9 августа 2015 года № Пр-1610 по итогам пленарного заседания Общественной палаты Российской Федерации 23 июня 2015 года; Плана мероприятий на 2015–2017 годы по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы (пункт 4), утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 5 февраля 2015 года № 167-р; подпрограммы «Повышение эффективности государственной поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций» Государственной программы «Социальная поддержка граждан», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2012 года 2553-р; Комплекса мер по оказанию поддержки детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, на 2016 год, утвержденного решением попечительского совета Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, (протокол заседания попечительского совета Фонда от 4 марта 2016 года № 1 (пункт 6.2, раздел VI); Программы Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной си-

туации, «Прорыв к успеху» (выявление, обобщение и распространение новых технологий и методик, направленных на сокращение детского и семейного неблагополучия, оказание помощи детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации) Фонд приступил к реализации пилотного проекта по разработке модели межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации.

Период реализации пилотного проекта: август 2016 года – декабрь 2017 года.

Цель пилотного проекта: создание условий для развития инфраструктуры поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций путем разработки и последующего тиражирования модели деятельности межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, и реализующих мероприятия по укреплению института семьи.

В качестве основных задач пилотного проекта были определены:

1. Разработка, апробация и внедрение эффективной модели деятельности межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, и реализующих мероприятия по укреплению института семьи (далее – межрегиональный ресурсный центр).

2. Активизация и повышение эффективности деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, на территории Приволжского федерального округа через использование ресурсов межрегионального ресурсного центра.

3. Создание условий для расширения доступа негосударственных организаций к предоставлению социальных услуг семьям и детям, повышения конкурентоспособности социально ориентированных некоммерческих организаций в социальной сфере.

4. Подготовка нормативных, информационных и методических материалов, обеспечивающих внедрение и тиражирование эффективных практик деятельности межрегиональных ресурсных центров.

5. Обобщение и распространение эффективного опыта работы межрегиональных ресурсных центров, полученного в ходе пилотного проекта.

Участниками проекта по итогам конкурсного отбора стали Благотворительный фонд поддержки семьи, материнства и детства «Покров» (Пензенская область) и Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования и социального обслуживания населения «Межрегиональный институт социальных и образовательных услуг» (Пермский край). Экспертно-методическое сопровождение осуществлялось Автономной некоммерческой организацией «Совет по вопросам управления и развития» (город Москва).

В период с августа 2016 года по декабрь 2017 года в Приволжском федеральном округе участниками пилотного проекта при поддержке органов исполнительной власти, осуществляющих полномочия в сфере социальной защиты населения, выполнялись комплексы мероприятий, предусматривавшие:

- создание в структуре организаций межрегиональных ресурсных центров поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, и реализующих мероприятия по укреплению института семьи;
- разработку и апробацию программ эффективной деятельности межрегиональных ресурсных центров;

- создание профессионального коммуникационного сообщества социальных партнеров по реализации пилотного проекта: некоммерческих организаций, государственных и муниципальных организаций, органов исполнительной власти и органов местного самоуправления на территории Приволжского федерального округа;
- формирование (укрепление) информационной и методической базы межрегиональных ресурсных центров, включая подготовку материалов для электронного банка данных эффективных практик деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям (далее – электронный банк данных);
- разработку, апробацию и обеспечение тиражирования эффективных видов социальной поддержки семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, проведение мероприятий по укреплению института семьи;
- создание учебно-методической базы межрегиональных ресурсных центров, в том числе разработку программных, учебных и методических материалов для проведения обучающих мероприятий для специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций по вопросам оказания социальной поддержки семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, включая предоставление социальных услуг на основе государственных (муниципальных) заданий, услуг за счет привлеченных средств (благотворительных, грантовых и др.), услуг с привлечением добровольцев;
- организацию обучения специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций, действующих в Приволжском федеральном округе, по вопросам оказания социальных услуг;
- оказание информационной, консультационной, методической, юридической и экспертной поддержки руководите-

лям и специалистам социально ориентированных некоммерческих организаций, являющихся целевой группой, по вопросам оказания социальной поддержки/услуг семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации; организацию супервизии;

- разработку и внедрение инструментов и механизмов проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых социально ориентированными некоммерческими организациями;
- разработку и внедрение инструментария для формализации (стандартизации) услуг, наиболее эффективно оказываемых социально ориентированными некоммерческими организациями и не предоставляемых государственными организациями;
- широкое информирование населения о деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций в социальной сфере, в том числе об услугах, оказываемых семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, о мероприятиях по укреплению института семьи;
- подготовку и распространение нормативных, информационных и методических материалов для специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций.

Указанные мероприятия являлись базовыми (обязательными) для участников пилотного проекта. При планировании комплексов мероприятий пилотного проекта участниками предусматривались и другие направления работы, способствующие активизации деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций, действующих в Приволжском федеральном округе в сфере социальной поддержки семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

В ходе реализации пилотного проекта разработана типовая модель межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работа-

ющих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации; подготовлены методические рекомендации по разработке программы эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра.

Создан и размещен в открытом доступе новый информационно-методический ресурс Электронный банк данных «Эффективные практики деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям».

При разработке документов и материалов учтены предложения федеральных и региональных органов исполнительной власти, представителей некоммерческих организаций, экспертного сообщества, в том числе полученные в ходе проведения ряда экспертных мероприятий, прошедших в течение 2016–2017 годов, включая:

- вебинар с участием представителей Министерства социального развития Пермского края по вопросам повышения эффективности деятельности в сфере оказания социальных услуг негосударственным сектором семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, – декабрь 2016 года;
- семинар-совещание с представителями Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области по вопросам разработки и внедрения механизмов проведения независимой оценки качества социальных услуг СО НКО – январь 2017 года;
- VII Всероссийскую выставку-форум «Вместе – ради детей! Вместе с детьми» (сентябрь 2016 года, Москва) и VIII Всероссийскую выставку-форум «Вместе – ради детей! Вместе с семьей» (сентябрь 2017 года, Мурманск).

Итоги реализации пилотного проекта одобрены межведомственной рабочей группой по обеспечению реализации пилотного проекта с участием уполномоченных представителей Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации,

Министерства экономического развития Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации, представителей социально ориентированных некоммерческих организаций, независимых экспертов.

В первой части сборника представлены аналитические материалы о развитии инфраструктуры поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих помощь семьям и детям, на федеральном уровне и на уровне субъектов Федерации (прежде всего субъектов, входящих в состав Приволжского федерального округа).

Во второй части сборника представлены документы и материалы, обеспечивающие создание, функционирование и развитие межрегиональных ресурсных центров, работающих в сфере поддержки семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, разработанные в ходе реализации пилотного проекта. Сборник содержит как типовые документы, так и материалы из практики деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций – участников пилотного проекта.

Особый интерес представляют методические и информационные материалы по вопросам взаимодействия межрегиональных ресурсных центров и социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих поддержку семье и детям.

Материалы сборника предназначены для руководителей и специалистов органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих в сфере поддержки детей и семей с детьми.

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ

Развитие деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций в современных условиях, роль региональных и межрегиональных ресурсных центров

Развитие механизмов поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций на федеральном уровне

Повышение доступности услуг для семей с детьми за счет активного развития и поддержки сектора профильных некоммерческих организаций отмечено как одно из важных направлений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 года №296 утверждена Государственная программа Российской Федерации «Социальная поддержка граждан» (далее – Программа). Впервые в программном документе плотно совмещены векторы развития системы социальной поддержки граждан и развития некоммерческих организаций, которые рассматриваются как многогранное явление общественного процесса, значимый этап зрелости гражданского общества.

Другой особенностью Программы является существенная роль субъектов Российской Федерации в ее реализации. В настоящее время в большинстве субъектов разработаны и самостоятельно реализуются за счет средств региональных и муниципальных бюджетов региональные и муниципальные программы,

направленные на обеспечение социальной поддержки отдельных категорий граждан (молодежь, семьи с детьми, дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации, пожилые люди, инвалиды и др.). Программы снабжены соответствующими планами реализации («дорожными картами»).

Общие требования к государственной политике субъектов Российской Федерации в сфере реализации Программы отражены в следующих нормативных правовых документах:

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года (распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 года № 1662-р);

Указ Президента Российской Федерации от 9 октября 2007 года № 1351 «Об утверждении Концепции демографической политики Российской Федерации на период до 2025 года»;

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 606 «О мерах по реализации демографической политики Российской Федерации»;

Указ Президента Российской Федерации от 1 июня 2012 года № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 23 августа 2011 года № 713 «О предоставлении поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям».

Координация и взаимодействие с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в ходе реализации Программы обеспечиваются путем:

- научно-методического обеспечения органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по вопросам, относящимся к сфере действия программы;

- взаимного обмена информацией, в том числе нормативной, статистической по вопросам, относящимся к сфере действия Программы;
- организации и проведения всероссийских и региональных конференций, совещаний, семинаров;
- проведения консультаций, семинаров и курсов повышения квалификации по вопросам, относящимся к сфере действия Программы;
- размещения информации о ходе реализации Программы на официальном сайте Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») и в аналитической информационной системе обеспечения открытости деятельности федеральных органов исполнительной власти, реализуемой в рамках государственных программ Российской Федерации, размещенной в сети «Интернет» (www.programs.gov.ru).

Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, является Министерство экономического развития Российской Федерации.

В рамках основного мероприятия подпрограммы «Повышение эффективности государственной поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций» государственной программы Российской Федерации «Социальная поддержка граждан» Минэкономразвития России распределяет субсидии из Федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации на реализацию программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, а также распределяет субсидии среди социально ориентированных некоммерческих организаций на оказание информационной, консультационной и методической поддержки.

По данным отчетов о достижении значений показателей результативности предоставления субсидии из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации на реализацию программы поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций в 2015 году, наибольший объем средств был направлен субъектами на поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций, реализующих проекты по приоритетным направлениям, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 23 августа 2011 года № 713 «О предоставлении поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям»:

- социальная адаптация инвалидов и их семей – предоставлено около 334 млн рублей на реализацию 548 социальных программ (в 2013 году – более 99 млн рублей, в 2014 году – более 291 млн рублей);
- повышение качества жизни людей пожилого возраста – предоставлено около 300 млн рублей на реализацию 383 социальных программ (в 2013 году – предоставлено более 48 млн рублей, в 2014 году – около 184 млн рублей);
- развитие дополнительного образования, научно-технического и художественного творчества, деятельности детей и молодежи в сфере краеведения и экологии – предоставлено более 299 млн рублей на реализацию 886 социальных программ (в 2013 году – 133 млн рублей, в 2014 году – более 494 млн рублей);
- профилактика социального сиротства, поддержка материнства и детства – предоставлено более 172,5 млн рублей на реализацию 294 социальных программ (в 2013 году – более 70 млн рублей, в 2014 году – более 232 млн рублей)¹.

¹ Доклад о деятельности и развитии СО НКО в 2015 году. URL: <http://nko.economy.gov.ru/PortalNews/Read/2934> (дата обращения: 30.11.2017).

Ассигнования федерального бюджета на поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций увеличены с 8,014 млрд рублей в 2015 году до 11,236 млрд рублей в 2016 году².

Таблица 1

Сводная информация о финансировании программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций в 2015–2016 годах³

Государственный орган Российской Федерации, оказывающий финансовую поддержку СО НКО	Объем государственной финансовой поддержки, предоставленной СО НКО (тыс. руб.)		Количество СО НКО, получивших финансовую поддержку	
	2015	2016	2015	2016
Управление делами, Администрация Президента Российской Федерации	4 228 200	4 589 900	1 377	1 579
Минэкономразвития России	859 000	–	3 964	–
Минкультуры России	2 077 372	4 136 443	199	227
Минтруд России	765 598	2 320 439	17	30
Минобрнауки России		86 373		16
Росмолодежь	74 000	103 200	44	100
ФСКН России	10 200	–	8	–
МЧС России	100 000	90 000	7	19
ИТОГО	8 114 390	11 326 355	5 616	1 971

С момента вступления в силу Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в каждом субъекте Рос-

² Сводная информация о финансировании программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, в 2015–2016 годах подготовлена с участием Минтруда России, Минкультуры России, Росмолодежи, ФСКН России, Минобрнауки России, МЧС России. Указанный объем финансирования соответствует информации, представленной указанными федеральными органами исполнительной власти в открытых официальных источниках сети «Интернет», а также содержит объем средств, представленных СО НКО Администрацией Президента Российской Федерации и Минэкономразвития России.

³ Ежегодный доклад Минэкономразвития России о деятельности и развитии СО НКО (2016–2017 гг.)

сийской Федерации формируется реестр поставщиков социальных услуг, в который входят организации государственного и негосударственного секторов.

Принятие этого закона, позволяющего некоммерческим организациям участвовать в оказании социальных услуг гражданам, актуализирует вопрос о гарантиях качества услуг социально ориентированных некоммерческих организаций, соответствия их единым требованиям и критериям, уровню профессионализма.

Особое значение для развития некоммерческого сектора имеет подготовленный Минэкономразвития Комплекс мер по обеспечению поэтапного доступа социально ориентированных некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в социальной сфере, к бюджетным средствам, выделяемым на предоставление социальных услуг населению, на 2016–2020 годы (далее – Комплекс мер).

Целью Комплекса мер является расширение участия социально ориентированных некоммерческих организаций в реализации региональных и муниципальных программ для обеспечения последовательного повышения качества, доступности и вариативности услуг, предоставляемых населению в социальной сфере.

Основными задачами Комплекса мер являются:

- создание условий для упрощения доступа социально ориентированных некоммерческих организаций к предоставлению населению услуг в социальной сфере;
- повышение потенциала социально ориентированных некоммерческих организаций в предоставлении населению услуг в социальной сфере;
- координация деятельности органов власти и местного самоуправления по обеспечению доступа социально ориентированных некоммерческих организаций к предоставлению услуг в социальной сфере.

Мероприятия, предусмотренные Комплексом мер, привели к изменениям в региональном законодательстве и программах поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, обогатив спектр механизмов поддержки.

В результате отмечается⁴ общее укрепление некоммерческого сектора России, рост количества социально ориентированных некоммерческих организаций и численности работников сектора, а также рост численности добровольцев, принимающих участие в их работе.

По данным Росстата, в 2016 году в Российской Федерации действовало 143 тыс. организаций, при этом их количество возросло с 2011 года на 47 тыс. С 2011 года происходил устойчивый рост численности добровольцев социально ориентированных некоммерческих организаций. Если в 2011 году их было более 1 146 тыс. человек, то в 2016 году – более 3 800 тыс. человек⁵.

Признание роли некоммерческих организаций в развитии социальной сферы, значимости и эффективности оказываемой ими помощи разным категориям граждан, уникальности применяемых услуг, технологий и методик стало основой для разработки нормативного обеспечения деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций в качестве исполнителя общественно полезных услуг. Внесены изменения в Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» в части установления соответствующего статуса некоммерческой организации (согласно пункту 2.2 исполнителем общественно полезных услуг является социально ориентированная некоммерческая организация, которая на про-

⁴ По данным Доклада «О результатах и основных направлениях деятельности Минэкономразвития России на 2016–2018 годы».

⁵ Ежегодный доклад Минэкономразвития России о деятельности и развитии СО НКО (2016–2017 гг.)

тяжении одного года и более оказывает общественно полезные услуги надлежащего качества, не является некоммерческой организацией, выполняющей функции иностранного агента, и не имеет задолженностей по налогам и сборам, иным предусмотренным законодательством Российской Федерации обязательным платежам).

Указом Президента Российской Федерации от 8 августа 2016 года № 398 утверждены приоритетные направления деятельности в сфере оказания общественно полезных услуг. Правительством Российской Федерации утвержден перечень общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания, а также Правила принятия решения о признании социально ориентированной некоммерческой организации исполнителем общественно полезных услуг.

В соответствии с Федеральным законом от 14 ноября 2017 года № 320-ФЗ полномочиями по оценке качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированной некоммерческой организацией помимо федеральных органов исполнительной власти наделены органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Практика реализации механизмов поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, в Приволжском федеральном округе

В регионах Приволжского федерального округа разработаны и действуют программы государственной поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, приняты нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления и формы осуществляемой поддержки.

На финансирование данных направлений выделяются средства из региональных бюджетов, а также средства, полученные из федерального бюджета.

Во всех регионах Приволжского федерального округа на муниципальном уровне приняты нормативные акты, на основании которых осуществляется поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций. Основными видами поддержки являются финансовая (в том числе предоставление субсидий на конкурсной основе), имущественная, консультационная, информационная.

В практике реализации региональных программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций сложилось пять направлений (финансовая, имущественная, образовательная, методическая и информационная), каждое из которых имеет несколько возможных вариантов построения механизмов поддержки.

Финансовая поддержка

Финансовая поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций, осуществляется по двум направлениям:

- непосредственная или прямая финансовая поддержка деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций, (субсидирование текущей или проектной деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций, по результатам конкурсного отбора);
- предоставление налоговых льгот социально ориентированным некоммерческим организациям, а также жертвователям благотворительных средств, аккумулируемых социально ориентированными некоммерческими организациями.

Механизмы прямой финансовой поддержки, в свою очередь разделились на следующие подвиды:

1) *Конкурс проектов на право получения субсидии из регионального или федерального бюджетов* – наиболее распространенный механизм прямой финансовой поддержки деятельности

социально ориентированных некоммерческих организаций по направлениям, отраженным в соответствующих региональных правовых актах. Так, в соответствии с Государственной программой Пензенской области «Региональная политика, развитие гражданского общества в Пензенской области на 2014–2020 годы», утвержденной постановлением Правительства Пензенской области от 27 сентября 2013 года № 733-пП, а также с Порядком предоставления субсидий социально ориентированным некоммерческим организациям из бюджета Пензенской области на поддержку проектов социальных инициатив, утвержденным постановлением Правительства Пензенской области от 9 июня 2011 года № 358-пП, субсидии предоставляются социально ориентированным некоммерческим организациям в целях реализации проектов на территории Пензенской области по одному из следующих направлений деятельности:

- социальная поддержка и защита граждан;
- деятельность в области образования, просвещения, науки, культуры, искусства, здравоохранения, профилактики и охраны здоровья граждан, пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан, физической культуры и спорта и содействие указанной деятельности, а также содействие духовному развитию личности;
- оказание юридической помощи на безвозмездной или на льготной основе гражданам и некоммерческим организациям и правовое просвещение населения, деятельность по защите прав и свобод человека и гражданина;
- благотворительная деятельность, а также деятельность в области содействия благотворительности и добровольчества;
- деятельность в сфере патриотического, в том числе военно-патриотического воспитания граждан Российской Федерации;

- развитие межнационального сотрудничества, сохранение и защита самобытности, культуры, языков и традиций народов Российской Федерации;
- охрана окружающей среды и защита животных;
- профилактика социально опасных форм поведения граждан;
- формирование в обществе нетерпимости к коррупционному поведению;
- проведение поисковой работы, направленной на выявление неизвестных воинских захоронений и непогребенных останков защитников Отечества, установление имен погибших и пропавших без вести при защите Отечества;
- социальная и культурная адаптация и интеграция мигрантов;
- мероприятия по медицинской реабилитации и социальной реабилитации, социальной и трудовой реинтеграции лиц, осуществляющих незаконное потребление наркотических средств или психотропных веществ;
- увековечение памяти жертв политических репрессий.

2) *Конкурс проектов на право получения субсидии среди «пула» предварительно отобранных организаций* – практикуется с 2011 года Министерством внутренней политики Нижегородской области. В регионе ведется Реестр социально ориентированных некоммерческих организаций Нижегородской области, зарекомендовавших себя с лучшей стороны, ведущих деятельность в соответствии с уставом, не имеющих задолженности по налогам и сборам перед бюджетами всех уровней, своевременно отчитывающихся перед контролирующим органом.

В 2011 году в него вошла 131 организация, а в 2012 году – 172 организации, в 2013 году – 188 организаций, в 2014 году – 214 организаций, в 2017 году – 267 организаций.

Организации, успешно прошедшие процедуру конкурсного отбора и включенные в Реестр, участвуют в конкурсе на полу-

чение финансовой поддержки в виде субсидии из средств областного бюджета на частичное возмещение затрат, связанных с реализацией проектов в социальной сфере по направлениям, отраженным в постановлении Правительства Нижегородской области от 21 января 2010 года № 20 «О финансовой поддержке некоммерческих организаций в Нижегородской области»;

3) *Конкурс субсидий для социально ориентированных некоммерческих организаций на реализацию проекта по заданной тематике* – проводится в Нижегородской области с 2014 года. Представляет собой промежуточный механизм, сочетающий свойства грантового (грантодатель финансирует деятельность, предложенную социально ориентированными некоммерческими организациями) и контрактного механизмов (государство приобретает необходимые товары и услуги).

Так, в 2014 году из 55 поступивших на конкурс заявок субсидии получили 14 организаций на общую сумму 13 348,16 тыс. рублей, а в 2017 году из 76 организаций, направивших заявки на конкурс, субсидии получили 35 организаций.

В Пермском крае подобный механизм реализуется в рамках государственной программы «Семья и дети Пермского края». Сумма финансирования в 2014–2016 годах составила 7 800 тыс. рублей.

Министерством социального развития Оренбургской области в 2017 году проведен конкурс в соответствии с постановлением Правительства Оренбургской области от 31 марта 2017 года № 225-п «О порядке предоставления субсидии из областного бюджета социально ориентированным некоммерческим организациям на оплату затрат, связанных с проездом организованных групп детей и сопровождающих их лиц к местам отдыха, оздоровления и обратно, включая обеспечение их безопасности в пути следования». К участию в конкурсе допускались организации, зарегистрированные в установленном порядке на территории Оренбургской области и осуществляющие деятельность

по детскому оздоровлению, отдыху и досугу либо по дополнительному образованию и воспитанию детей.

4) *Контрактный механизм приобретения товаров, работ или услуг для государственных нужд*, являющийся по сути механизмом взаимодействия с негосударственным поставщиком, нашел применение в рамках реализации государственной программы Самарской области «Развитие образования и повышение эффективности реализации молодежной политики в Самарской области на 2014–2020 годы» (постановление Правительства Самарской области от 29 ноября 2013 года № 700). Заключены государственные контракты на оказание социально ориентированными некоммерческими организациями услуг в сфере молодежной политики на общую сумму 8,2 млн рублей (заключено 27 контрактов).

Контрактный механизм используется также для размещения заказа на государственные услуги семьям с детьми, оказываемые специалистами и службами, функционирующими на базе социально ориентированных некоммерческих организаций. Пермский край одним из первых приступил к формированию рынка социальных услуг, начав реструктуризацию сети государственных учреждений и передачу государственного заказа организациям негосударственной формы собственности на конкурсной основе.

С 2007 года в крае начинает реализовываться проект «Государственный заказ в сфере предоставления социальных услуг». Основная цель проекта – развитие негосударственного сектора в сфере предоставления социальных услуг.

Для реализации проекта выполнены следующие условия:

- принят Государственный стандарт социального обслуживания населения Пермского края;
- определены целевые группы с учетом нуждаемости;
- утверждена методика расчета стоимости государственных услуг и расчетных показателей по государственным услугам;

- введен персонифицированный учет граждан, получающих социальные услуги;
- бюджет отрасли сформирован с учетом форм размещения: государственное задание, государственный заказ.

С 2008 года стали закупаться социальные услуги, направленные на решение проблем семьи и детей: услуги по реабилитации семей, находящихся в социально опасном положении; несколько позднее – услуги по сопровождению замещающих семей, постинтернатному сопровождению, сопровождению беременных женщин группы социального риска.

Очевидным преимуществом закупки социальных услуг на открытом рынке стало привлечение к их оказанию коммерческих и некоммерческих организаций. Сами услуги стандартизированы, благодаря этому ясно, на что именно идут бюджетные деньги. Оплата услуги производится по факту ее предоставления. С каждой семьей или гражданином, находящимися на социальном обслуживании, поставщиком услуги заключается договор, который регламентирует права и обязанности сторон, предусматривает порядок оказания услуг, их периодичность.

Имущественная поддержка

На основании постановления Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2012 года № 1478 «Об имущественной поддержке социально ориентированных некоммерческих организаций» оказание имущественной поддержки СО НКО осуществляется федеральными органами государственной власти и предусматривает формирование перечня федерального имущества, которое может быть предоставлено во владение и (или) в пользование социально ориентированным некоммерческим организациям, а также порядок и условия предоставления федерального имущества, включенного в указанный перечень.

Во всех регионах Приволжского федерального округа имущественная поддержка оказывается в основном региональными органами исполнительной власти на основании постановления правительства субъекта, в соответствии с которым формируется перечень недвижимого имущества региона. В ряде регионов имущественную поддержку оказывают также и муниципальные власти.

Механизм реализуется путем заключения договора безвозмездной или льготной (с использованием понижающего коэффициента) аренды.

Образовательная и методическая поддержка

Вопросы повышения квалификации специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций являются наиболее актуальными в контексте ожиданий развития некоммерческого сектора, его профессионализации в сфере социальных услуг.

В процессе реализации программ сложилась практика создания региональных ресурсных центров на базе профессиональных социально ориентированных некоммерческих организаций, которые и реализуют образовательную и консультационную функции. Региональные органы исполнительной власти осуществляют финансовую поддержку ресурсных центров, кроме того, осуществляют необходимую методическую поддержку в области регионального законодательства, возможностей социально ориентированных некоммерческих организаций получения поддержки, их участия в конкурсных и контрактных процедурах.

Так, Совет некоммерческих организаций при Самарской Губернской Думе проводит различные семинары и консультации по правовому просвещению граждан.

В муниципальных районах и городских округах Нижегородской области на регулярной основе проводятся зональные со-

вещания для руководителей некоммерческих организаций и сотрудников органов местного самоуправления, курирующих сферу общественных отношений. В целях консультационной и методической поддержки специалистами Министерства внутренней политики Нижегородской области проводятся семинары по широкому спектру вопросов деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций и их роли в местном сообществе. Семинары проводятся как на базе министерства, так и с выездом в муниципальные районы.

Информационная поддержка

На муниципальном и региональном уровне информационная поддержка оказывается через органы власти, ответственные за информационную политику в регионе, а также СМИ, субсидируемые из регионального бюджета. При этом задействуются интернет-ресурсы участников оказания поддержки, получателей поддержки и др.

На межрегиональном и федеральном уровне информационная поддержка базируется на деятельности сетевых или информационных социально ориентированных некоммерческих организаций (Агентство социальной информации, региональные ресурсные центры). Важную роль в информировании о деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций играют крупные мероприятия (конференции, выставки, фестивали).

Результаты реализации механизмов поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций в Приволжском федеральном округе

По состоянию на 31 декабря 2016 года в пределах Приволжского федерального округа зарегистрировано более 30 тыс. социально ориентированных некоммерческих организаций.

Результаты реализации механизмов их поддержки в Приволжском федеральном округе представлены в таблицах 2 и 3⁶.

Таблица 2

Объем субсидий из федерального бюджета региональным бюджетам округа на реализацию региональных программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций в 2011–2015 годах

№ п/п	Субъект Российской Федерации	Объем федеральной субсидии, предоставленной			
		в 2011 году, тыс. руб.	в 2013 году, тыс. руб.	в 2014 году, тыс. руб.	в 2015 году, тыс. руб.
1	Кировская область	9 533	9 320	13 968	10 448
2	Нижегородская область	23 400	34 302	20 982	16 786
3	Оренбургская область	13 624			
4	Пензенская область	9 162		10 000	10 983
5	Пермский край	18 822		19 613	15 359
6	Республика Башкортостан	23 774		3 850	18 710
7	Республика Марий Эл		8 430		8 538
8	Республика Татарстан	25 814	24 978	23 841	18 353
9	Самарская область	23 420	23 196	22 103	16 668
10	Саратовская область	12 000	16 305	9 713	9 713
11	Республика Мордовия				
12	Удмуртская Республика	10 616	11 836	16 033	12 059
13	Ульяновская область		10 182		9 687
14	Чувашская Республика	9 067	10 337	12 465	10 283

Наибольший объем финансирования на поддержку деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций в Приволжском федеральном округе выделяется из региональных бюджетов. Так, в 2013 году из бюджетов всех 14 субъектов округа на грантовую поддержку некоммерческих организаций выделено 378 млн рублей, в 2014 году – 778,7 млн рублей, в 2015 году – 786,98 млн рублей. Общая сумма региональной грантовой поддержки в 2013–2015 годах составила почти 2 млрд рублей. При этом в конкурсах приняло участие 5,1 тыс.

⁶ Доклад о деятельности и развитии СО НКО в 2015 году. URL: <http://nko.economy.gov.ru/PortalNews/Read/2934> (дата обращения: 30.11.2017).

социально ориентированных некоммерческих организаций; победителями стали 2,4 тыс. организаций.

Таблица 3

**Результаты поддержки
социально ориентированных некоммерческих организаций
в Приволжском федеральном округе в 2015–2016 годах**

	Приволжский федеральный округ	Республика Башкортостан	Республика Марий Эл
Количество социально ориентированных некоммерческих организаций, конец 2016 года*	32 004	4 957	504
Количество социально ориентированных некоммерческих организаций, которым предоставлены пожертвования, гранты, 2015 год*	2 757	463	33
Количество социально ориентированных некоммерческих организаций, которым оказана поддержка в различных формах, за исключением предоставления пожертвований, грантов, 2015 год*	14 009	813	64
Объем предоставленных пожертвований, грантов социально ориентированным некоммерческим организациям, тыс. руб., 2016 год*	1 247 136	116 648	23 033
Количество человек, которым оказаны социальные услуги, 2016 год*	6 173 729	647 239	53 533
Количество человек, которым оказаны социальные услуги в области социальной политики (включая социальное обслуживание населения) в 2016 году*	869 291	72 623	4 528
Объем предоставленных пожертвований, грантов социально ориентированным некоммерческим организациям в 2015 году, тыс. руб.**	3 122 379	933 126	18 800
Количество проектов СО НКО в сфере профилактики социального сиротства, поддержки материнства и детства, поддержанных по итогам региональных конкурсов на право получения субсидии в ПФО, в 2015 году**	53	8	4
Объем средств, направленных из федерального и регионального бюджетов на поддержку проектов СО НКО в сфере профилактики социального сиротства, поддержки материнства и детства в 2015 году, тыс. руб.**	16 877,6	3 094,9	2 150,0

* По данным Единой межведомственной информационно-статистической системы (ЕМИСС).

** По данным отчетов о расходах в 2015 году бюджета субъекта Российской Федерации, источником финансового обеспечения которых является субсидия из федерального бюджета бюджету субъекта Российской Федерации на реализацию программы поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций (в соответствии с Приложением № 6 к приказу Минэкономразвития России от 8 сентября 2011 года № 465).

Часть первая

Республика Мордовия	Республика Татарстан	Удмуртская Республика	Чувашская Республика	Пермский край	Кировская область	Нижегородская область	Оренбургская область	Пензенская область	Самарская область	Саратовская область	Ульяновская область
1 284	5 254	1 844	1 127	3 029	1 085	1 658	2 380	853	4 285	2 326	1 418
14	271	163	146	195	154	111	450	32	384	244	97
219	858	1 338	243	2 267	340	3 064	628	137	3 171	314	553
16 029	258 801	41 246	6 524	126 177	80 149	98 069	26 939	188 409	214 149	25 808	25 155
115 789	876 839	252 985	37 425	807 516	1 271 760	245 888	732 317	90 952	725 499	200 775	115 212
22 353	70 933	24 448	6 900	134 529	46 410	43 447	272 590	14 054	91 636	38 893	25 947
10 586	197 656	92 885	5 590	427 213	32 292	212 141	815 324	3 590	281 914	57 846	33 416
-	11	2	5	2	1	2	-	6	1	6	5
-	2 681,5	474,8	1 192,5	2 340,0	987,6	400,0	-	760,0	700,0	1 049,2	1 046,9

Данные, приведенные в таблице 3, свидетельствуют о том, что на поддержку проектов социально ориентированных некоммерческих организаций в сфере профилактики социального сиротства, поддержки материнства и детства, в 2015 году направлено чуть более 0,5% от объема средств, полученных в 2015 году социально ориентированными некоммерческими организациями в Приволжском федеральном округе в качестве пожертвований и грантов.

Семейная политика в регионах Приволжского федерального округа и роль социально ориентированных некоммерческих организаций в ее реализации

По итогам анализа информации о деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций на территории Приволжского федерального округа, размещенной на официальных сайтах, можно сделать вывод, что участие негосударственного сектора, социально ориентированных некоммерческих организаций, благотворителей и добровольцев в предоставлении социальных услуг семьям с детьми, находящимся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации, на территории Приволжского федерального округа пока незначительно.

В то же время наблюдается увеличение количества социально ориентированных некоммерческих организаций, обладающих достаточным потенциалом, для того, чтобы взять на себя значительную часть услуг для семей с детьми различных целевых групп.

Так, услуги по оказанию помощи семьям с детьми, находящимся в социально опасном положении, оказывают государственные и муниципальные учреждения социальной защиты: социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, приюты, центры социальной помощи семье и детям и отделения

при комплексных центрах социального обслуживания населения.

Количество семей, находящихся в социально опасном положении в Приволжском федеральном округе в 2015 году, а также коечная мощность бюджетных учреждений представлены на графике (информация из доклада Министра социально-демографической и семейной политики Самарской области Антимоновой М. Ю.).

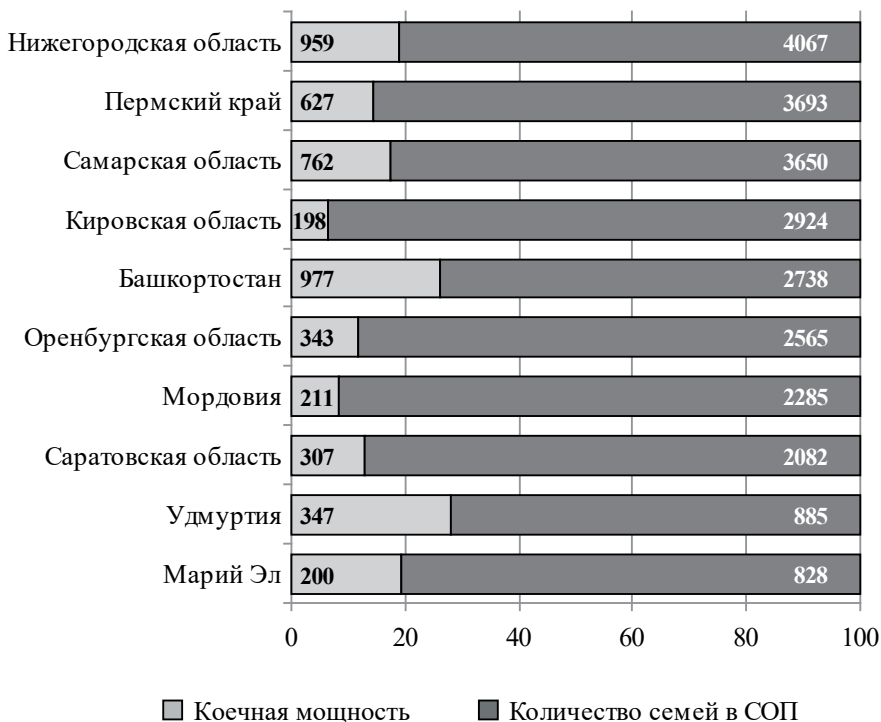


Рис. 1. Количество семей, находящихся в социально опасном положении, и коечная мощность бюджетных учреждений в Приволжском федеральном округе в 2015 году

Государственными организациями в настоящее время решаются задачи по повышению эффективности использования мест в стационарах (коечного фонда), а также по применению новых современных технологий, позволяющих работать с семьей, находящейся в социально опасном положении, без помещения ребенка в стационар.

Помощь во внедрении эффективных технологий в этой сфере государству могут оказать социально ориентированные некоммерческие организации, имеющие успешный опыт разработки и применения специальных методик и технологий. Такие организации могут привлекаться государственным сектором и восполнять имеющиеся потребности в услугах.

Ряд технологий, услуг и управленческих механизмов, применяемых социально ориентированными некоммерческими организациями в работе с семьями и детьми, неоднократно транслировались на межрегиональных и общероссийских мероприятиях, проводимых в том числе Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. В последнее время активно реализуются проекты, инициируемые отдельными социально ориентированными некоммерческими организациями, направленные на трансляцию в федеральном округе успешного опыта, практик и технологий, внедряемых для оказания помощи семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации.

В Приволжском федеральном округе социально ориентированные некоммерческие организации, работающие с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, сотрудничают с органами власти, комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав, различными общественными структурами и гражданами.

Анализируя состояние некоммерческого сектора в регионах Приволжского федерального округа, можно выделить основные проблемы, которые тормозят развитие негосударственных некоммерческих организаций и не позволяют пока добиться более

эффективного участия в региональном социально-экономическом развитии.

Прежде всего, это нехватка профессиональных кадров, необходимость постоянной деятельности по повышению профессиональных компетенций. В 2015 году в работе социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих социальные услуги гражданам, принимали участие 29,2 тыс. штатных сотрудников, 3,6 тыс. привлеченных волонтеров⁷.

Также необходимо развитие методической базы (нормативных, информационных и методических материалов, обеспечивающих внедрение и тиражирование эффективных практик деятельности) для руководителей и специалистов некоммерческих организаций.

Многие организации развиваются стихийно, не имеют проработанной методической основы и стратегической концепции развития.

Существует проблема оценки качества услуг, оказываемых социально ориентированными некоммерческими организациями.

В этих условиях требуется усиление координации действий по их финансовой поддержке, с учетом потребностей населения в услугах и потенциала самих социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Ресурсные центры поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций

В целях эффективной и системной реализации мер поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций,

⁷ Протокол заседания Совета при полномочном представителе Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе от 28 июня 2016 года № 2.

особенно методической и консультационной, в последние годы в регионах Российской Федерации активно формируется инфраструктура поддержки, создаются и развиваются ресурсные центры на местном, региональном и межрегиональном уровнях.

Министерством экономического развития Российской Федерации проводится системная работа по поддержке деятельности и развитию региональных и межрегиональных ресурсных центров социально ориентированных некоммерческих организаций. Оказывается финансовая, информационная, методическая поддержка.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 23 августа 2011 года № 713 «О предоставлении поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям» Министерство экономического развития Российской Федерации проводит конкурсный отбор для предоставления субсидий из федерального бюджета на поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих содействие деятельности других социально ориентированных некоммерческих организаций (информационное, консультационное, методическое, в распространении лучшей практики реализации проектов, привлечении труда добровольцев) и имеющих соответствующие опыт и кадровый потенциал, по следующим приоритетным направлениям деятельности:

- профилактика социального сиротства, поддержка материнства и детства;
- повышение качества жизни людей пожилого возраста;
- социальная адаптация инвалидов и их семей;
- развитие дополнительного образования, научно-технического и художественного творчества, массового спорта, деятельности детей и молодежи в сфере краеведения и экологии;
- развитие межнационального сотрудничества;

- профилактика немедицинского потребления наркотических средств и психотропных веществ, комплексная реабилитация и ресоциализация лиц, потребляющих наркотические средства и психотропные вещества в немедицинских целях (2014 год);
- сохранение, использование и популяризация объектов культурного наследия и их территорий;
- формирование в обществе нетерпимости к коррупционному поведению.

Распределяемый в рамках конкурса объем субсидий из федерального бюджета за 5 лет составил:

2011 год	–	132 000 000,00	рублей
2012 год	–	162 000 000,00	рублей
2013 год	–	266 500 000,00	рублей
2014 год	–	266 000 000,00	рублей
2015 год	–	239 400 000,00	рублей

В список победителей конкурса в 2015 году вошли 38, а в 2014 году – 49 социально ориентированных некоммерческих организаций.

Среди СО НКО, получивших субсидию Министерства экономического развития Российской Федерации в 2015 году, – организации, осуществляющие функции региональных и межрегиональных ресурсных центров по различным направлениям деятельности, в том числе по направлению оказания помощи семье и детям (например, Некоммерческая организация «Благотворительный ФОНД “Даунсайд Ап”», Православная религиозная организация Отдел по церковной благотворительности и социальному служению Русской Православной Церкви (Московского Патриархата), Автономная некоммерческая организация «Региональный центр практической психологии и социальной работы “Вектор”», Региональная благотворительная общественная организация «Архангельский Центр социальных технологий “Гарант”», Автономная некоммерческая организация «Агент-

ство социальной информации», Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований “ГРАНИ”», Ярославская региональная общественная организация «Центр социального партнерства», Фонд «Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения», Некоммерческое партнерство «Национальная ассоциация реабилитационных центров» и др.)

Социально ориентированные некоммерческие организации – победители конкурсных процедур реализуют программы в течение двух лет.

Информационная и методическая поддержка региональных и межрегиональных ресурсных центров осуществляется Министерством экономического развития Российской Федерации через функционал интернет-портала единой автоматизированной информационной системы поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций.

Разделы портала предоставляют доступ к широкому спектру материалов для ресурсных центров. Это законодательство, методические материалы по вопросам деятельности и поддержки СО НКО, по вопросам поддержки СО НКО, лучшие практики, исследования, информация о федеральных и региональных конкурсах для СО НКО и др.

В целях методической и консультационной поддержки СО НКО Минэкономразвития России подготовлен и направлен в субъекты Российской Федерации ряд методических рекомендаций, тексты которых размещены на портале Минэкономразвития России в сети «Интернет» по адресу: nko.economy.gov.ru/PortalNews/Read/3518.

Предоставление указанной выше субсидии в 2012–2015 годах и постоянное взаимодействие, в том числе через электронный портал, Минэкономразвития России с ее получателями позволило сформировать сеть из более чем 100 консультационных центров, оказывающих поддержку деятельности других социально ориентированных некоммерческих организаций, содейст-

вие им в привлечении труда добровольцев. Получателями данной консультационной поддержки в результате ежегодно становятся тысячи социально ориентированных некоммерческих организаций практически во всех субъектах Российской Федерации.

В настоящее время финансовая поддержка ресурсных центров на федеральном уровне осуществляется в рамках конкурсов грантов Президента Российской Федерации, направленных на государственную поддержку некоммерческих неправительственных организаций, участвующих в развитии институтов гражданского общества и реализующих социально значимые проекты и проекты в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина.

Так, в 2017 году оказание финансовой поддержки в форме предоставления грантов СО НКО, в том числе в рамках поддержки ресурсных и добровольческих центров, осуществляется Фондом президентских грантов (распоряжение Президента Российской Федерации от 3 апреля 2017 года № 93-рп) по следующим направлениям:

- информационная, консультационная и методическая поддержка деятельности некоммерческих организаций;
- выявление, обобщение и распространение лучших практик деятельности некоммерческих организаций, популяризация такой деятельности, масштабирование успешных социальных технологий;
- развитие благотворительности и добровольчества;
- развитие некоммерческих неправительственных организаций, оказывающих финансовую, имущественную, информационную, консультационную, образовательную, методическую и иную поддержку деятельности других некоммерческих организаций⁸.

⁸ Ежегодный доклад Минэкономразвития России о деятельности и развитии СО НКО (2016–2017 гг.)

Развитие некоммерческого сектора при активной поддержке государства привело к тому, что сформировался ряд СО НКО – профессиональных лидеров, которые взяли на себя функции по объединению некоммерческих организаций, оказывают им методическую и консультативную поддержку, обучают новым методикам. Такие организации не только накапливают опыт собственного региона, но и активно делятся опытом с другими регионами, что постепенно приводит к появлению межрегионального профессионального коммуникационного сообщества, расширяя тем самым возможности пополнения базы методик и технологий НКО, способствуя повышению профессиональных компетенций специалистов некоммерческого сектора.

Создание и развитие межрегиональных ресурсных центров поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих помощь семьям и детям, находящимся в трудной ситуации, и реализующим мероприятия по укреплению ценности семьи, позволит не только существенно повысить качество оказываемой помощи, но и будет способствовать продвижению эффективных технологий, методик и услуг, развитию потенциала таких организаций. При этом особое значение имеет опыт и результаты работы в этой области самой социально ориентированной некоммерческой организации, на базе которой создается подобный ресурсный центр (наличие необходимой ресурсной базы; профильных структурных подразделений, непосредственно обеспечивающих работу с семьями и детьми; информационно-методические разработки; профессиональные кадры и др.).

ЧАСТЬ ВТОРАЯ

Нормативные и организационные документы по созданию и развитию межрегиональных ресурсных центров, работающих в сфере поддержки семьи и детей

Создание на базе социально ориентированной некоммерческой организации межрегионального ресурсного центра требует внесения изменений в организацию ее работы, в систему локальных нормативных документов, которые призваны регулировать основные принципы и направления деятельности нового структурного подразделения, его взаимосвязь с профильной деятельностью самой организации, а также обеспечить взаимодействие с органами власти и местного самоуправления, организациями различных правовых форм, работающими в сфере поддержки семьи и детства.

Во второй части сборника представлено описание модели межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации; пакет нормативных и организационных документов, обеспечивающих тиражирование данной модели; нормативные правовые и организационные документы, разработанные социально ориентированными некоммерческими организациями – участниками пилотного проекта.

2.1. Модель деятельности межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации

Разработанная в ходе выполнения пилотного проекта типовая модель межрегионального ресурсного центра имеет отличительные особенности.

Во-первых, она основана на реальном опыте работы двух социально ориентированных некоммерческих организаций по созданию межрегиональных ресурсных центров, разработана с учетом сложившихся подходов к формированию инфраструктуры поддержки некоммерческого сектора.

Во-вторых, описана конкретная специализация межрегионального ресурсного центра по признаку конечного получателя услуг социально ориентированной некоммерческой организации, а именно – семей с детьми и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (организация должна иметь опыт работы, специализированные направления деятельности).

В-третьих, модель межрегионального ресурсного центра охватывает социально ориентированные некоммерческие организации, предоставляющие уникальные услуги семьям и детям, которых нет в государственном секторе, и предполагает аккумуляцию, систематизацию и распространение сведений о таких услугах. Таким образом, внедрение модели будет способствовать развитию предметной деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций, в том числе в качестве поставщиков общественно полезных услуг.

В-четвертых, данная типовая модель межрегионального ресурсного центра может быть тиражирована, так как предполагает проведение предварительного анализа внешних условий

функционирования базовой социально ориентированной НКО, ее внутренних ресурсов и опыта и выстраивание дальнейших шагов в зависимости от результатов анализа.

Разработанная модель может быть взята за основу при принятии решения о создании специализированного межрегионального ресурсного центра как социально ориентированной некоммерческой организацией, достигшей достаточного уровня развития, так и органами власти, заинтересованными в том, чтобы на территории их региона появилась (была поддержана) организация, которая станет ключевым элементом инфраструктуры поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих помощь семье и детям.

I. Общие положения

Типовая модель деятельности межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, разработана в ходе реализации на территории Приволжского федерального округа пилотного проекта Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

1.1. Описание модели предназначено для социально ориентированных некоммерческих организаций и региональных органов власти, органов местного самоуправления и может быть использовано для постановки цели и задач создаваемому межрегиональному ресурсному центру, разработки программы его эффективной деятельности, оценки результатов ее реализации.

1.2. Тиражирование модели обеспечивается пакетом типовых нормативных и регламентирующих документов, разработанных в ходе реализации пилотного проекта и необходимых для ее внедрения на базе других социально ориентированных некоммерческих организаций.

II. Термины и определения

Аутсорсинг – передача организацией, на основании договора, определенных видов или функций профессиональной деятельности другой организации, действующей в нужной области.

Интеллектуальные продукты межрегионального ресурсного центра – разработанные в ходе деятельности межрегионального ресурсного центра информационные, методические, нормативные, обучающие, программные, экспертно-аналитические и другие материалы.

Межрегиональный ресурсный центр – ресурсный центр поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, аккумулирующий опыт и практику социально ориентированных некоммерческих организаций из разных регионов Российской Федерации в работе с определенными категориями детей и семей, обеспечивающий взаимодействие организаций специалистов и организаций, развитие потенциала социально ориентированных некоммерческих организаций.

Независимая оценка качества предоставления услуг социально ориентированными некоммерческими организациями – форма общественного контроля качества предоставления услуг социально ориентированными некоммерческими организациями, осуществляемого с целью предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг социально ориентированным некоммерческим организациям, а также в целях повышения эффективности их деятельности.

Опорная площадка межрегионального ресурсного центра – организация-партнер межрегионального ресурсного центра, содействующая реализации функций межрегионального ресурсного центра на территории регионов.

Профессиональное коммуникационное сообщество – вовлеченные в деятельность межрегионального ресурсного центра

руководители и специалисты организаций, работающих с семьями и детьми: некоммерческих и общественных организаций, государственных и муниципальных организаций, органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, СМИ.

Ресурсный центр поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, и реализующих мероприятия по укреплению семьи – подразделение в структуре профильной социально ориентированной некоммерческой организации, которое оказывает информационно-методическую, консультационную, образовательную, экспертно-аналитическую, организационную и иную ресурсную поддержку таким социально ориентированным некоммерческим организациям.

Сертификация деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям – процедура прохождения оценки соответствия услуг, предоставляемых социально ориентированными некоммерческими организациями регионов семьям и детям, стандартам этих услуг, разработанным и/или утвержденным межрегиональным ресурсным центром, по согласованию с Экспертно-методическим советом.

Стандарт услуги социально ориентированной некоммерческой организации – подробное формализованное описание требований к объемам, срокам, периодичности и качеству предоставления социальной услуги, эффективно предоставляемой социально ориентированной некоммерческой организацией, и не предоставляемой государственными организациями.

Стандартизация услуг социально ориентированной некоммерческой организации – проводимое межрегиональным ресурсным центром описание стандарта услуги социально ориентированной некоммерческой организации, предоставляемой семье и детям, его утверждение локальным нормативным актом межрегионального ресурсного центра, по согласованию с Экспертно-

методическим советом, с целью последующего тиражирования среди социально ориентированных некоммерческих организаций регионов.

Фандрайзинг – процесс привлечения внешних, сторонних для организации ресурсов, необходимых для реализации какой-либо задачи, выполнения проекта или с целью обеспечения деятельности в целом.

Электронный банк данных – электронный ресурс, содержащий структурированные сведения об эффективных практиках деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям, позволяющий осуществлять автоматизированный поиск необходимой информации.

Эффективные социальные практики социально ориентированных некоммерческих организаций – разработанные социально ориентированными некоммерческими организациями технологии (в том числе стационарозамещающие), методики, наборы действий, эффективно применяемые социально ориентированными некоммерческими организациями в сфере поддержки семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также социальные услуги, оказываемые социально ориентированными некоммерческими организациями семьям и детям, и не предоставляемые в государственных организациях.

III. Правовая основа деятельности межрегионального ресурсного центра

Правовую основу деятельности межрегионального ресурсного центра составляют нормативные правовые акты, принятые на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

- Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с последующими изменениями);

- Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 года № 1662-р;
- Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012–2017 годы, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 1 июня 2012 года № 761;
- подпрограмма «Повышение эффективности государственной поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций» Государственной программы «Социальная поддержка граждан», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2012 года № 2553-р;
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Концепция государственной семейной политики в Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2014 года № 1618-р;
- Комплекс мер, направленных на обеспечение поэтапного доступа социально ориентированных некоммерческих организаций к бюджетным средствам, выделяемым на предоставление социальных услуг населению, утвержденный заместителем Председателя Правительства Российской Федерации Голодец О.Ю. 23 мая 2016 года, № 3468п-П44;
- «Дорожная карта» «Поддержка доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 8 июня 2016 года № 1144-р;
- Указ Президента Российской Федерации от 8 августа 2016 года № 398 «Об утверждении приоритетных направ-

лений деятельности в сфере оказания общественно полезных услуг»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 года № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 26 января 2017 года № 89 «О реестре некоммерческих организаций – исполнителей общественно полезных услуг»;
- Методические материалы по формированию и поддержке в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях ресурсных центров поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций (письмо Минэкономразвития России от 30 сентября 2016 года № 29850-ОФ/Д01и);
- Методические материалы по дополнению государственных программ Российской Федерации в области образования, здравоохранения, социальной поддержки населения, культуры, спорта и туризма мероприятиями по поддержке деятельности негосударственных организаций, оказывающих услуги в социальной сфере, и развитию государственно-частного партнерства (ГЧП). Разработчик – Минэкономразвития России;

Региональное законодательство в сфере социальной поддержки населения;

Региональное законодательство в сфере поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций;

Нормативные правовые акты, принятые на *муниципальном уровне*.

IV. Цель и задачи межрегионального ресурсного центра

Цель

Создание условий для развития социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, повышение эффективности их деятельности, содействие распространению новых технологий и лучших практик работы в социальной сфере.

Задачи

1. Создание межрегионального профессионального коммуникационного сообщества руководителей и специалистов организаций, работающих с семьями и детьми: некоммерческих и общественных организаций, государственных и муниципальных организаций, органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

2. Предоставление информационной, консультативной и методической поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям, работающим с семьями и детьми.

3. Организация обучения и повышения квалификации, повышение компетентности специалистов, работающих с семьями и детьми.

4. Разработка и внедрение критериев оценки результативности программ социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию поддержки семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

5. Разработка стандартов услуг для семей и детей, наиболее эффективно оказываемых социально ориентированными некоммерческими организациями и не предоставляемых государственными организациями.

6. Разработка методики и инструментария проведения независимой оценки качества предоставления СО НКО социальных услуг семьям и детям.

V. Структура межрегионального ресурсного центра

Как уже отмечалось выше, наиболее эффективно, с точки зрения экспертов, создание межрегионального ресурсного центра на базе социально ориентированной некоммерческой организации, имеющей многолетний успешный опыт оказания социальных услуг семьям и детям и занимающей активную позицию по отношению к СО НКО региона.

СО НКО, на базе которой создается межрегиональный ресурсный центр, в своей структуре выделяет два самостоятельных подразделения.

Первое подразделение ориентировано на практическую деятельность в виде оказания услуг/поддержки семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, которая являлась для организации профильной.

Второе подразделение выполняет функции межрегионального ресурсного центра.

Межрегиональный ресурсный центр создается на основании решения высшего органа управления социально ориентированной некоммерческой организации. Его деятельность регулируется Положением о межрегиональном ресурсном центре, утвержденным решением исполнительного органа СО НКО, на базе которого он создан и обеспечивается кадровыми, материально-техническими, организационными, методическими, информационными ресурсами.

Общее руководство деятельностью межрегионального ресурсного центра осуществляет его руководитель. В его непосредственном подчинении находятся специалисты межрегионального ресурсного центра.

Обязательным элементом структуры межрегионального ресурсного центра является Экспертно-методический совет – постоянно действующее объединение, определяющее стратегию деятельности и приоритеты развития межрегионального ресурс-

ного центра, осуществляющее контроль реализации стратегии его развития, анализ результативности работы межрегионального ресурсного центра. Деятельность Экспертно-методического совета регулируется Положением об Экспертно-методическом совете межрегионального ресурсного центра. В его состав включаются представители профессионального сообщества и межрегионального ресурсного центра.

Структура и основные направления работы межрегионального ресурсного центра отражаются в Положении о межрегиональном ресурсном центре. Он может организовать опорные площадки на базе других социально ориентированных некоммерческих организаций регионов с целью учета специфики регионального законодательства, расширения географии своей деятельности, обеспечения территориальной доступности услуг межрегионального ресурсного центра.

VI. Ресурсы межрегионального ресурсного центра

Кадровые. Включают руководителя, штатных специалистов социально ориентированной некоммерческой организации, привлеченных специалистов, добровольцев.

Для обеспечения качества предоставляемых межрегиональным ресурсным центром услуг руководителем СО НКО утверждаются должностные инструкции штатных специалистов в соответствии с Положением о межрегиональном ресурсном центре и действующим трудовым законодательством.

Информационно-методические ресурсы включают:

- электронный банк данных «Эффективные практики деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям»⁹;

⁹ <http://ebd.socialchange.ru>. Создан в рамках настоящего пилотного проекта Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, доступ свободный.

- базу информационных материалов (о федеральной и региональной нормативной правовой базе в сфере социальной поддержки семей и детей, в сфере поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, об их эффективных практиках);
- базы контактов (экспертную базу и базу СО НКО, работающих с семьями и детьми – получателей услуг межрегионального ресурсного центра);
- методические материалы к программам обучения, методические разработки по организации оказания поддержки семьям и детям, по иным видам деятельности;
- интернет-ресурс социально ориентированной некоммерческой организации, с выделенным для целей и задач межрегионального ресурсного центра разделом или самостоятельный интернет-ресурс межрегионального ресурсного центра;
- сеть информационных ресурсов опорных площадок и партнерских организаций.

Образовательные ресурсы включают программы обучения руководителей и специалистов и программы обучающих мероприятий для руководителей и специалистов СО НКО, дополнительные материалы к ним, инструменты оценки эффективности обучения (контрольные материалы, анкеты обратной связи и др.), образовательные программы, при условии наличия у межрегионального ресурсного центра лицензии на ведение образовательной деятельности.

Организационные и коммуникационные ресурсы включают сеть опорных площадок, партнерских организаций, а также профессиональное коммуникационное сообщество, формирующееся вокруг межрегионального ресурсного центра.

Целесообразно создать структурированную базу данных ресурсов с целью их эффективного использования. Информация, фиксируемая в базе, может включать идентификационные и кон-

тактные данные, описание ролей в деятельности межрегионального ресурсного центра, специализацию, основные формы работы и другие значимые сведения.

База контактов является вспомогательным инструментом для планирования деятельности межрегионального ресурсного центра, коммуникаций и информационной работы, управления качеством продуктов и услуг межрегионального ресурсного центра, учета участников профессионального сообщества.

Материально-технические ресурсы включают помещение и оборудование, которое социально ориентированная некоммерческая организация использует для реализации функций межрегионального ресурсного центра.

VII. Функциональные направления деятельности межрегионального ресурсного центра

Межрегиональный ресурсный центр реализует следующие основные функциональные направления деятельности:

Аналитическое. Аналитическая деятельность носит системный характер и включает:

- аналитическую работу (исследование/анализ потребностей семей и детей, регионального законодательства и мер социальной/семейной политики; исследование/анализ деятельности СО НКО, их потребностей и инфраструктуры поддержки, созданной в регионах, мониторинг и оценка реализации программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, системы взаимодействия между государственным и некоммерческим сектором);
- исследование «поля» (анализ практической работы профильного подразделения, реализующего услуги/поддержку семьям и детям, в том числе с использованием разрабо-

танных межрегиональным ресурсным центром новых методик и технологий);

- экспертную работу (участие в разработке и экспертизе государственных и муниципальных программ, нормативных правовых актов по направлениям поддержки СО НКО и по направлениям, относящимся к сферам их деятельности; участие в работе профильных совещательных, консультативных и экспертных органов государственной власти и местного самоуправления; экспертиза социальных проектов и практик работы некоммерческих организаций; общественная сертификация СО НКО, проведение независимой оценки качества их услуг для семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации).

Методическое. Включает разработку комплекса методических и обучающих продуктов межрегионального ресурсного центра.

Линейка методических продуктов включает:

- методики и технологии работы социально ориентированных некоммерческих организаций с семьей и детьми, разработанные и апробированные/внедренные на базе профильного подразделения организации/или опорных площадок межрегионального ресурсного центра;
- методики оказания поддерживающих услуг для специалистов организаций, работающих с семьей и детьми, разработанные/адаптированные межрегиональным ресурсным центром;
- методику формализации (стандартизации) услуг, предоставляемых социально ориентированными некоммерческими организациями семьям и детям, разработанную/адаптированную межрегиональным ресурсным центром;
- методику оценки эффективности практик деятельности СО НКО, разработанную/адаптированную межрегиональным ресурсным центром;

- методику независимой оценки качества услуг, предоставляемых социально ориентированными некоммерческими организациями семьям и детям, разработанную/адаптированную межрегиональным ресурсным центром.

Линейка обучающих продуктов включает различного формата программы обучающих мероприятий для руководителей и специалистов, а также необходимые методические материалы и инструменты контроля приобретенных знаний.

Основные направления программ обучения:

- действующее законодательство в социальной сфере, а также в сфере регулирования деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций;
- практика взаимодействия с органами власти, местного самоуправления, государственными и муниципальными организациями;
- виды, формы, методики и технологии оказания услуг/помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- работа с электронным банком данных «Эффективные практики деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям»;
- организация и финансовая устойчивость деятельности по поддержке семей с детьми.

Программы обучения, реализуемые межрегиональным ресурсным центром, должны быть двух типов:

1) программы, которые позволят специалистам применять полученные знания в любом регионе;

2) программы, учитывающие региональную специфику, обеспечивающие глубокий уровень знаний, необходимых для работы в правовом поле конкретного субъекта Федерации. Эти программы затрагивают, например, такие темы, как стандартизация социальных услуг, независимая оценка качества предоставляемых социальных услуг, порядок предоставления соци-

альных услуг при выполнении государственного заказа, порядок участия в конкурсах на получение региональной субсидии и др.

Образовательное. Включает непосредственное проведение обучения руководителей и специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций, которое может проводиться в очном или дистанционном режиме и в следующих возможных формах:

- 1) курсы;
- 2) семинары;
- 3) образовательные программы;
- 4) стажировки и другие формы.

Если межрегиональный ресурсный центр принял решение о создании сети опорных площадок, обучение специалистов должно проводиться также на их базе с целью обеспечения территориальной доступности и учета особенностей регионального законодательства. Для этого межрегиональный ресурсный центр организует обучение специалистов опорных площадок технологиям межрегионального ресурсного центра по работе с социально ориентированными некоммерческими организациями.

Межрегиональный ресурсный центр оказывает также поддерживающие услуги (супервизия специалистов, прошедших обучение в межрегиональном ресурсном центре, профилактика профессионального выгорания и т. д.).

Необходимым условием, обеспечивающим качество обучения, является наличие разработанных методических материалов по программам обучения, а также механизма «обратной связи» по итогам проведения обучающих мероприятий.

Консультационное. Включает консультирование социально ориентированных некоммерческих организаций по общим вопросам, экспресс-консультирование по вопросам текущей деятельности, разбор случаев. Проводится в очном или дистанционном режиме.

Общие вопросы:

- действующее законодательство в социальной сфере, а также в сфере регулирования деятельности СО НКО;
- вопросы взаимодействия с органами власти, местного самоуправления, государственными и муниципальными организациями;
- вопросы, связанные с видами, формами, технологиями оказания помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- вопросы, связанные с созданием, организацией и финансированием деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций.

Экспресс-консультирование предполагает оказание консультативной помощи в решении срочного вопроса, поступившего от организации.

Разбор случаев предполагает проведение анализа возникшей ситуации, принятых мер, причин, которые помешали решить проблему, совместный поиск возможных вариантов выхода из ситуации.

Выделение этих функциональных направлений деятельности межрегионального ресурсного центра связано с тем, что каждое из них должно реализовываться специалистами разных квалификаций, каждый из которых выполняет свою специфическую функцию.

Минимальными обязательными требованиями для реализации функциональных направлений деятельности межрегионального ресурсного центра являются наличие у специалистов межрегионального ресурсного центра соответствующих профессиональных компетенций или наличие возможности привлечения таких специалистов сторонних организаций, обладающих необходимыми профессиональными компетенциями.

VIII. Виды деятельности межрегионального ресурсного центра

Формирование и развитие профессионального коммуникационного сообщества.

Необходимым условием создания и успешной работы межрегионального ресурсного центра является наличие заинтересованных сторон, формирующих профессиональную коммуникационную среду в сфере его деятельности.

К таким заинтересованным сторонам можно отнести:

- органы федеральной и региональной исполнительной власти и местного самоуправления на территории деятельности межрегионального ресурсного центра;
- бюджетные учреждения и коммерческие организации социальной сферы, работающие с семьями и детьми;
- социально ориентированные некоммерческие организации, работающие с семьями и детьми;
- организации профессионального образования, готовящие специалистов в социальной сфере;
- научно-исследовательские организации социальной направленности;
- руководителей и специалистов перечисленных организаций;
- семьи с детьми на территории деятельности межрегионального ресурсного центра.

От того как сформировано профессиональное коммуникационное сообщество межрегионального ресурсного центра, зависит его становление как ключевого элемента инфраструктуры отраслевой поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми. Эта зависимость имеет следующие причины:

1) в профессиональном коммуникационном сообществе сосредоточен кадровый и методический потенциал социально ори-

ентированных НКО, который является основным объектом поддержки отраслевого межрегионального ресурсного центра;

2) формирование профессионального коммуникационного сообщества необходимо, чтобы учесть ожидания и интересы всех заинтересованных в деятельности межрегионального ресурсного центра сторон;

3) профессиональное коммуникационное сообщество является ресурсом формирования информационно-методической базы межрегионального ресурсного центра, необходимой для успешного развития образовательного, методического и консультационного направлений;

4) потенциал профессионального сообщества может быть использован для обеспечения реализации аналитической и методической функций межрегионального ресурсного центра.

Развитие профессионального коммуникационного сообщества позволяет сформировать комплексный подход в реализации поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций в регионе, осуществлять информационный обмен, изучение и анализ правового поля разных регионов, учет лучшего опыта работы по оказанию помощи семье и детям, как со стороны государственного, так и негосударственного секторов, учет результатов социологических, научных исследований, тенденций развития региональной социальной/семейной политики, консолидацию ресурсов участников профессионального коммуникационного сообщества для решения задач межрегионального ресурсного центра.

Формирование и развитие профессионального коммуникационного сообщества осуществляются путем:

1) проведения анализа существующего профессионального окружения межрегионального ресурсного центра для определения необходимости его расширения в соответствии с целями и задачами межрегионального ресурсного центра;

2) формирования стратегии развития профессионального коммуникационного сообщества с учетом целей и задач межрегионального ресурсного центра, а также развития каналов и форматов коммуникаций;

3) позиционирования межрегионального ресурсного центра как ценного партнера для каждого из (потенциальных) участников профессионального коммуникационного сообщества.

Практика реализации пилотного проекта на территории Приволжского федерального округа показала эффективность таких методов объединения профессиональных кадров, как проведение обучающих мероприятий для специалистов организаций, оказывающих поддержку детям и семьям с детьми. В семинарах, тренингах, стажировках принимали участие не только руководители и специалисты некоммерческого сектора, но и представители государственных и муниципальных организаций, а также органов власти регионов, работающих в сфере социальной и семейной политики. К подготовке и экспертизе обучающих программ и методических материалов межрегиональных ресурсных центров привлекались научные работники, представители высшей школы.

Использование современных информационно-коммуникационных технологий способствовало широкому привлечению специалистов к обучению и значительному пополнению информационно-методической базы межрегиональных ресурсных центров. Сайты центров не только содержат массив данных, полезных для повышения профессиональной компетентности специалистов различных организаций, работающих с семьей и детьми, но являются постоянно действующей интерактивной площадкой для профессионального общения.

Важной частью работы по формированию профессионального сообщества стало также проведение сбора и анализа информации об эффективных практиках социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семьям и детям для наполнения электронного банка данных.

Таблица 4

**Формирование профессионального
коммуникационного сообщества**

Участник	Предполагаемая заинтересованность	Роли при вовлечении в деятельность межрегионального ресурсного центра (далее в таблице – МРЦ)
Органы власти и местного самоуправления на территории деятельности МРЦ	Повышение доступности и качества социальных услуг для семей и детей. Развитие СО НКО, работающих с семьями и детьми. Развитие кадрового потенциала профессионального коммуникационного сообщества специалистов, работающих с семьями и детьми.	Поддержка деятельности существующего МРЦ (финансовая, имущественная, организационная и т. д.) или инициация его создания. Заказ на выполнение работ, предоставление услуг МРЦ. Информационный партнер.
Бюджетные учреждения и коммерческие организации социальной сферы, работающие с семьями и детьми	Использование образовательных, методических материалов и услуг МРЦ для повышения квалификации специалистов.	Получатель услуг МРЦ. Информационный партнер.
СО НКО, работающие с семьями и детьми	Использование образовательных, методических материалов и услуг МРЦ для повышения квалификации специалистов, обучение новым методикам и технологиям, получение услуг аутсорсинга.	Получатель услуг МРЦ. Опорная площадка МРЦ. Информационный партнер.
Организации профессионального образования в социальной сфере	Партнерство в разработке, апробации и внедрении образовательных и методических материалов.	Партнер МРЦ. Опорная площадка МРЦ. Информационный партнер.
Квалифицированные специалисты, работающие в сфере семьи и детства (в том числе специалисты образовательных, научных организаций)	Профессиональная самореализация. МРЦ как площадка для реализации пилотных проектов, методик.	Привлеченные специалисты. Использование материалов и услуг МРЦ.
Семьи с детьми на территории деятельности МРЦ	Выход из трудной жизненной ситуации. Повышение доступности и качества социальных услуг. Расширение спектра услуг, предоставляемых гражданам.	Оценка эффективности предоставления услуг и внедрения новых методик и технологий. Актуализация потребностей семей с детьми в социальных услугах, расширение перечня социальных услуг. Адаптация методик/технологий предоставления услуг в зависимости от социально-экономических и географических особенностей региона.

Информационная работа в современных условиях предполагает выполнение межрегиональным ресурсным центром новой управленческой функции, в задачу которой входит аккумулярование интеллектуального капитала, выявление и распространение успешных практик и опыта, создание предпосылок для распространения и передачи знаний. В этом контексте межрегиональный ресурсный центр ведет деятельность по следующим направлениям:

а) создание баз информационных, методических, нормативных, аналитических материалов;

б) создание и распространение информации о деятельности межрегионального ресурсного центра и социально ориентированных некоммерческих организаций регионов через интернет-ресурсы межрегионального ресурсного центра, социальные сети, а также СМИ, издание полиграфической продукции, посредством участия в работе общественных советов региональных органов исполнительной власти и муниципальных администраций, участия в конференциях, форумах, «круглых столах», иных публичных мероприятиях;

в) создание и развитие электронного банка данных «Эффективные практики деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям».

С целью создания, актуализации и распространения информации, содержащейся в электронном банке данных, межрегиональный ресурсный центр решает следующие задачи:

- сбор сведений об эффективных практиках деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям;
- разработка и апробация новых технологий и методик оказания помощи семье и детям;
- проведение исследовательских и аналитических работ;
- анализ, обработка и размещение информации в электронном банке данных;

- обучение специалистов использованию электронного банка данных;
- организация сбора информации, необходимой для ведения аналитической и методической работы, в том числе через формируемое профессиональное коммуникационное сообщество.

Важным условием успешной информационной деятельности межрегионального ресурсного центра является наличие специального информационного ресурса в сети «Интернет», а также наличие соглашений о сотрудничестве с органами исполнительной власти, ответственными за реализацию в регионе социальной политики, с органами местного самоуправления, организациями-партнерами, экспертами.

Услуги аутсорсинга для социально ориентированных некоммерческих организаций:

- бухгалтерское сопровождение;
- юридическое сопровождение;
- PR-сопровождение;
- формализация (стандартизация) услуг для семей и детей;
- независимая оценка качества услуг для семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- сертификация деятельности.

Необходимым условием предоставления качественных услуг аутсорсинга для социально ориентированных некоммерческих организаций является наличие квалифицированных специалистов соответствующего профиля, разработанного порядка предоставления и стандартов предлагаемых услуг аутсорсинга (формализованных описаний, утвержденных локальным нормативным актом межрегионального ресурсного центра), а также наличие типового договора на предоставление услуг аутсорсинга.

Обучение фандрайзингу и организации работы со спонсорами включает следующие виды деятельности межрегионального ресурсного центра:

- проведение обучающих мероприятий для социально ориентированных некоммерческих организаций по вопросам участия в конкурсах разного уровня на получение субсидий и грантов;
- проведение обучающих мероприятий по вопросам участия в конкурсах государственного заказа;
- проведение обучающих мероприятий по вопросам включения в реестр поставщиков социальных услуг, а также в реестр некоммерческих организаций – исполнителей общественно полезных услуг;
- разработка и развитие технологий для привлечения социально ориентированными некоммерческими организациями благотворительных пожертвований.

IX. Общие требования к организации работы межрегионального ресурсного центра

1) *Организация работы нового межрегионального ресурсного центра* требует перестройки и развития деятельности социально ориентированной некоммерческой организации, на базе которой он создается.

С этой целью проводится анализ:

- потребностей семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации на территории своего региона, а затем и регионов будущей деятельности;
- собственной деятельности по оказанию поддержки семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации на территории регионов;
- инфраструктуры поддержки деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций и их потребностей в мерах поддержки на территории регионов;
- своих ресурсов (кадровых, информационно-методических, образовательных, организационно-коммуникацион-

ных, материально-технических) и определение необходимости и путей их развития;

- опыта и результатов своей деятельности по поддержке социально ориентированных некоммерческих организаций и их потребностей и определение функциональных направлений и видов деятельности, нуждающихся в развитии.

На основании проведенного анализа вносятся изменения в организационную структуру, формируется Экспертно-методический совет, проводится разработка необходимых нормативных документов, программ и планов.

2) Нормативное обеспечение функционирования межрегионального ресурсного центра.

Функционирование межрегионального ресурсного центра должно быть обеспечено комплексом внутренних нормативных документов, регламентирующих создание межрегионального ресурсного центра, регулирующих правила его работы, внешнего взаимодействия, а также отражающих требования к структуре, кадровому составу и содержанию деятельности.

К таким документам относятся:

- Положение о межрегиональном ресурсном центре: утверждает организационную структуру, регламентирует общие правила работы, состав специалистов.
- Положение об опорной площадке межрегионального ресурсного центра (при ее создании): утверждает порядок создания, функционал и порядок взаимодействия опорной площадки с межрегиональным ресурсным центром.
- Положение об Экспертно-методическом совете: утверждает его функции, полномочия и структуру.
- Программа эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра: определяет цели и задачи деятельности межрегионального ресурсного центра, комплекс мероприятий для достижения цели и решения задач по основным

функциональным направлениям и видам деятельности, (аналитическая, методическая, образовательная, консультационная, информационная работа, формирование и развитие профессионального коммуникационного сообщества, предоставление услуг), а также показатели результативности и эффективности деятельности (качественные и количественные). Программа эффективной деятельности разрабатывается на календарный год или иной период.

- Календарные планы реализации функциональных направлений и видов деятельности.
- Документ, закрепляющий кадровый состав межрегионального ресурсного центра (штатные и привлеченные специалисты).
- Правила и стандарты оказания услуг.
- Должностные инструкции сотрудников.
- Соглашения о сотрудничестве.
- Иные документы.

3) *Организационное и кадровое обеспечение функционирования межрегионального ресурсного центра.*

При разработке подходов к организационному и кадровому обеспечению учитывается необходимость разделения функции социально ориентированной некоммерческой организации по непосредственной работе с семьей и детьми и функции ресурсного центра. Специалисты межрегионального ресурсного центра должны обладать специальными компетенциями в соответствии с функциональными направлениями работы ресурсного центра. А специалисты другого подразделения – компетенциями для оказания социальных услуг/поддержки семье и детям.

Руководитель межрегионального ресурсного центра имеет право заключать договоры с экспертами и специалистами, чьи услуги необходимы для эффективного функционирования межрегионального ресурсного центра. Данные специалисты могут

предоставлять услуги на возмездной/безвозмездной основе. Привлечение таких специалистов может носить разовый/периодический/постоянный характер.

Таблица 5

Примерная организационная структура и перечень специалистов межрегионального ресурсного центра (далее в таблице – МРЦ)

Функция/направление деятельности	Ответственный специалист	Виды плановых документов
Общее руководство	Руководитель МРЦ	Программа эффективной деятельности МРЦ, ее финансовое и правовое обеспечение
Бухгалтерское обеспечение	Бухгалтер МРЦ	
Правовое обеспечение деятельности МРЦ	Юрист	
Аналитическая деятельность	Ответственный секретарь Экспертно-методического совета МРЦ	Календарный план аналитической деятельности
Методическая деятельность	Методист	Календарный план методической деятельности
Образовательная деятельность	Координатор образовательных программ	Календарный план образовательных мероприятий
Консультационная деятельность	Специалисты МРЦ в соответствии с закрепленным функционалом	Журнал учета консультаций
Развитие профессионального коммуникационного сообщества	Специалист по коммуникациям	План развития профессионального коммуникационного сообщества
Информационная деятельность	Специалист по коммуникациям	План информационной деятельности
Аутсорсинг	Специалисты МРЦ (в том числе привлеченные) в соответствии с закрепленным функционалом	Прогнозный план предоставления услуг аутсорсинга
Обучение фандрайзингу и организации работы со спонсорами	Специалист по фандрайзингу	План обучающих мероприятий

4) Система контроля качества работы межрегионального ресурсного центра состоит из механизмов внутреннего контроля и внешней оценки.

Внутренний контроль качества работы осуществляется Экспертно-методическим советом, который определяет ключевые направления деятельности межрегионального ресурсного центра, утверждает программы и планы работы и ожидаемые результаты по каждому функциональному направлению и виду деятельности.

Для внешней оценки качества работы межрегиональный ресурсный центр:

- публикует ежегодные отчеты, отражающие содержание деятельности, а также информацию о достижении плановых показателей.
- обеспечивает возможность обратной связи, публикует отзывы о работе и разработанных материалах.
- организует презентации своей деятельности и разработок в рамках публичных мероприятий.
- проводит аудит.

5) Обеспечение финансовой устойчивости межрегионального ресурсного центра осуществляется через снижение издержек в рабочих процессах и наращивание поступлений финансовых средств.

Снижению издержек в рабочих процессах межрегионального ресурсного центра будет способствовать развитие профессионального сообщества, которое позволит активно использовать сетевые ресурсы для сбора и анализа информации, совместной деятельности, разработки и использования материалов.

Рост поступлений финансовых средств может быть обеспечен развитием спектра услуг, предоставляемых межрегиональным ресурсным центром:

- 1) предоставление платных услуг населению на базе социально ориентированной некоммерческой организации;
- 2) предоставление услуг аутсорсинга для СО НКО на платной основе;
- 3) участие в конкурсах проектов различных уровней на получение грантов, субсидий;
- 4) участие в конкурсах государственного (муниципального) заказа.
- 5) фандрайзинг и работа со спонсорами.

2.2. Положение о межрегиональном ресурсном центре поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации

I. Общие положения

1.1. Межрегиональный ресурсный центр поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, и реализующих мероприятия по укреплению института семьи создается на базе социально ориентированной некоммерческой организации без регистрации в качестве отдельного юридического лица и является его структурным подразделением.

1.2. Межрегиональный ресурсный центр в своей деятельности руководствуется федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами, иными правовыми актами субъектов Федерации, на территории которых осуществляет деятельность, уставом социально ориентированной некоммерческой организации, на базе которой он создан, и настоящим Положением.

1.3. Межрегиональный ресурсный центр осуществляет деятельность на территории нескольких субъектов Российской Федерации.

1.4. Межрегиональный ресурсный центр осуществляет взаимодействие с:

- федеральными и региональными органами власти и органами местного самоуправления на территории своей деятельности;

- государственными и негосударственными организациями, оказывающими услуги семьям и детям;
- Общественной палатой Российской Федерации и общественными палатами субъектов Российской Федерации;
- религиозными организациями, зарегистрированными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- организациями профессионального образования в социальной сфере;
- семьями и детьми на территории своей деятельности.

1.5. Межрегиональный ресурсный центр создается или прекращает свою деятельность на основании решений высшего органа управления и решения исполнительного органа социально ориентированной некоммерческой организации.

II. Цель и задачи межрегионального ресурсного центра

2.1. Цель

Создание условий для развития социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, повышение эффективности их деятельности, содействие распространению новых технологий и лучших практик работы в социальной сфере.

2.2. Задачи

2.2.1. Создание межрегионального профессионального коммуникационного сообщества руководителей и специалистов организаций, работающих с семьями и детьми.

2.2.2. Предоставление информационной, консультативной и методической поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям, работающим с семьями и детьми.

2.2.3. Организация обучения и повышения квалификации, повышение компетентности специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми.

2.2.4. Разработка и внедрение критериев оценки результативности программ и услуг социально ориентированных некоммерческих организаций для семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

2.2.5. Разработка стандартов услуг для семей и детей, наиболее эффективно оказываемых социально ориентированными некоммерческими организациями и не предоставляемых государственными организациями.

2.2.6. Разработка методики и инструментария проведения независимой оценки качества предоставления социально ориентированными некоммерческими организациями социальных услуг семьям и детям.

III. Основные направления деятельности межрегионального ресурсного центра

3.1. Аналитическое:

- анализ потребностей семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации в социальных услугах; анализ регионального законодательства и мер социальной поддержки; анализ деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций, их потребностей, инфраструктуры и программ региональной поддержки, системы взаимодействия между государственным и некоммерческим сектором;
- анализ практической работы профильного подразделения, оказывающего услуги/поддержку семьям и детям;
- экспертная работа.

3.2. Методическое. Включает разработку комплекса методических и обучающих продуктов межрегионального ресурсного центра.

3.3. Образовательное:

- проведение обучения руководителей и специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций, а, в случае создания опорных площадок, обучение специалистов опорных площадок технологиям межрегионального ресурсного центра;
- оказание поддерживающих услуг для специалистов (супервизия, профилактика профессионального выгорания и т. д.).

3.4. Консультационное:

- консультирование социально ориентированных некоммерческих организаций по вопросам, связанным с оказанием услуг семьям и детям, а также по общим вопросам;
- экспресс-консультирование по вопросам текущей деятельности;
- разбор случаев.

3.5. Формирование и развитие профессионального коммуникационного сообщества.

3.6. Информационная работа.

3.7. Услуги аутсорсинга.

IV. Управление и организация деятельности межрегионального ресурсного центра¹⁰

4.1. Межрегиональный ресурсный центр возглавляет руководитель, назначаемый и освобождаемый от должности решением исполнительного органа по согласованию с высшим органом управления социально ориентированной некоммерческой организации.

¹⁰ Содержание раздела 4. Управление и организация деятельности межрегионального ресурсного центра данного Положения сформулировано для модели, в которой функции руководителя межрегионального ресурсного центра и руководителя СО НКО исполняет один человек.

Руководитель межрегионального ресурсного центра:

- осуществляет планирование работы по реализации стратегии деятельности межрегионального ресурсного центра;
- утверждает структуру и штатное расписание;
- организует плановую и текущую работу;
- контролирует реализацию избранной стратегии развития и деятельность межрегионального ресурсного центра;
- принимает необходимые меры по обеспечению достижения цели и решения задач, стоящих перед межрегиональным ресурсным центром;
- принимает меры по обеспечению необходимого уровня ресурсов межрегионального ресурсного центра (материально-техническая база, оборудование, кадры специалистов и др.);
- осуществляет в установленном порядке расходование денежных средств, запланированных на обеспечение деятельности межрегионального ресурсного центра;
- обеспечивает эффективное использование и сохранность имущества СО НКО, закрепленного за межрегиональным ресурсным центром;
- подписывает в пределах своей компетенции локальные акты и бухгалтерскую отчетность;
- осуществляет представление основных результатов деятельности Экспертно-методическому совету;
- действует от имени межрегионального ресурсного центра, заключает от его имени договоры и соглашения, совершает иные юридические действия в его интересах;
- представляет межрегиональный ресурсный центр в федеральных и региональных органах государственной власти, иных государственных органах, органах местного самоуправления и в иных организациях.

4.2. Положение о межрегиональном ресурсном центре утверждается решением исполнительного органа социально ориен-

тированной некоммерческой организации, на базе которой он создан.

4.3. В целях формирования и осуществления контроля реализации стратегии деятельности, определения приоритетов развития, анализа результативности работы, межрегиональный ресурсный центр создает Экспертно-методический совет.

4.4. Для обеспечения планомерного, последовательного достижения поставленной цели межрегиональный ресурсный центр разрабатывает Программу эффективной деятельности на предстоящий плановый период.

4.5. С целью учета специфики регионального законодательства, расширения географии своей деятельности, обеспечения территориальной доступности услуг для социально ориентированных некоммерческих организаций, межрегиональный ресурсный центр может создавать территориальные подразделения на базе организаций-партнеров – опорные площадки.

4.6. В целях повышения эффективности деятельности межрегиональный ресурсный центр имеет право:

- создавать коллегиальные совещательные органы;
- привлекать к работе научные, образовательные и иные организации, ученых и специалистов;
- заключать договоры с физическими и юридическими лицами.

4.7. Для выполнения своих функций межрегиональный ресурсный центр ведет:

- базы данных социально ориентированных некоммерческих организаций регионов своей деятельности;
- каталог лучших практик социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, и реализующих мероприятия по укреплению семьи.

4.8. Сотрудники межрегионального ресурсного центра несут ответственность за:

- своевременное и качественное выполнение работ, предусмотренных настоящим Положением и Программой эффективной деятельности, а также выполнение поручений руководителя;
- соблюдение трудовой дисциплины;
- сохранность имущества, находящегося в межрегиональном ресурсном центре.

V. Финансовое обеспечение деятельности межрегионального ресурсного центра

Расходы на функционирование межрегионального ресурсного центра осуществляются за счет собственных средств базовой социально ориентированной некоммерческой организации, а также привлеченных средств.

VI. Заключительные положения

Изменения и дополнения в настоящее Положение могут быть внесены решением исполнительного органа социально ориентированной некоммерческой организации, на базе которой функционирует межрегиональный ресурсный центр.

2.3. Проект соглашения о сотрудничестве межрегионального ресурсного центра с региональным органом исполнительной власти¹¹

Соглашение о сотрудничестве между Благотворительным фондом поддержки семьи, материнства и детства «Покров» и Министерством труда, социальной защиты и демографии Пензенской области было заключено 24 марта 2016 года, до создания межрегионального ресурсного центра. В настоящее время подготовлены дополнения к соглашению, которые учитывают новые направления деятельности организации, появившиеся после создания межрегионального ресурсного центра как самостоятельного подразделения Благотворительного фонда «Покров». В сборнике приводится текст соглашения в новой редакции.

Проект

СОГЛАШЕНИЕ

о сотрудничестве между Благотворительным фондом поддержки семьи, материнства и детства «Покров» и Министерством труда, социальной защиты и демографии Пензенской области

г. Пенза

« ____ » _____ 2017 года

Благотворительный фонд поддержки семьи, материнства и детства «Покров», именуемый в дальнейшем «Фонд», в лице исполнительного директора _____,

¹¹ Проект разработан Благотворительным фондом поддержки семьи, материнства и детства «Покров» на основании действующего соглашения с Министерством труда, социальной защиты и демографии Пензенской области, с учетом опыта создания межрегионального ресурсного центра.

действующего на основании Устава, с одной стороны, и Министерство труда, социальной защиты и демографии Пензенской области, именуемое в дальнейшем «Министерство», в лице _____, действующего на основании Положения о Министерстве труда, социальной защиты и демографии Пензенской области, утвержденного постановлением Правительства Пензенской области от 31 января 2013 года № 33-пП, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», исходя из целесообразности объединения усилий для обеспечения эффективной реализации Концепции демографической политики Российской Федерации на период до 2025 года, необходимости объединения усилий для обеспечения решения задач, стоящих перед обществом в сфере защиты семьи, материнства и детства, профилактики социального сиротства, пропаганды семейных ценностей, развития духовно-нравственного потенциала российских семей, признавая, что расширение сотрудничества отвечает интересам населения и способствует поиску и внедрению инновационных форм укрепления института семьи, стремясь обеспечить эффективное взаимодействие, обмен опытом, реализацию совместных проектов и программ, информационное сотрудничество в сфере реализации демографической и семейной политики, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Предмет Соглашения

Стороны договорились действовать совместно в целях повышения эффективности деятельности Министерства, направленной на улучшение демографической обстановки в регионе, повышения качества оказания социальных услуг населению, а также повышения эффективности работы Межрегионального ресурсного центра «Покров».

2. Порядок осуществления взаимодействия

2.1. Стороны совместно:

2.1.1. Обеспечивают организационное, методическое, информационное и иное содействие друг другу в соответствии с имеющимся опытом и возможностями при проведении различных акций и тематических мероприятий.

2.1.2. Принимают участие в разработке и реализации региональных программ, проектов, мероприятий в рамках реализации демографической и семейной политики.

2.1.3. Создают координационные и совещательные органы (советы, комиссии, рабочие группы) для реализации настоящего Соглашения, состав и регламент работы которых определяются по согласованию Сторон.

2.1.4. Разрабатывают и утверждают перечни мероприятий программ и проектов, реализуемых на территории Пензенской области в соответствии с настоящим Соглашением, и осуществляют их реализацию.

2.1.5. Проводят семинары, конференции, совещания, «круглые столы», иные мероприятия по направлениям, предусмотренным настоящим Соглашением.

2.1.6. Вносят предложения по иным формам сотрудничества.

2.2. Фонд:

2.2.1. Информировывает Министерство о существующих и вновь утвержденных планах Фонда по реализации на территории Пензенской области программ, проектов и иных мероприятий Фонда.

2.2.2. Оказывает содействие Министерству в расширении связей с общественными, научными и иными организациями.

2.2.3. Информировывает Министерство о возможностях и потребностях социально ориентированных некоммерческих организаций поддержки семьи, материнства и детства, требующих внимания Министерства.

2.3. Министерство:

2.3.1. Вносит предложения для включения в планы Фонда по реализации на территории Пензенской области программ, проектов и иных мероприятий Фонда.

2.3.2. Оказывает содействие в реализации мероприятий, проектов и программ, исполнителем которых определен Фонд.

2.3.3. Оказывает содействие Фонду в установлении контактов:

- с органами исполнительной власти Пензенской области;
- с органами местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области;
- с иными организациями.

2.3.4. Привлекает Фонд к разработке и экспертизе проектов решений, касающихся взаимодействия с социально ориентированными некоммерческими организациями поддержки семьи, материнства и детства.

3. Порядок взаимодействия в рамках межрегионального ресурсного центра

3.1. Фонд:

3.1.1. Информировывает Министерство о текущей и планируемой работе по обучению специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций, разработке тренинговых программ (семинаров) для специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций, в том числе с привлечением специалистов социальной сферы Пензенской области (в том числе для выстраивания совместной работы в целях повышения эффективности реализации Государственной программы Пензенской области «Социальная поддержка граждан в Пензенской области на 2014–2020 годы»).

3.1.2. Анализирует и описывает услуги, предоставляемые социально ориентированными некоммерческими организациями и не предоставляемые государственными организациями для последующей разработки стандартов новых услуг для их тиражирования и рассмотрения вопроса об их применении поставщиками социальных услуг.

3.1.3. Разрабатывает предложения по проведению независимой оценки качества социальных услуг, предоставляемых социально ориентированными некоммерческими организациями, но не предоставляемых государственными (муниципальными) организациями в целях совместного сотрудничества в области проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг.

3.2. Министерство:

3.2.1. Направляет специалиста Министерства для включения в состав рабочей группы по реализации деятельности межрегионального ресурсного центра.

3.2.2. Оказывает консультационную поддержку деятельности межрегионального ресурсного центра.

3.2.3. Направляет специалистов Министерства по запросу Фонда для участия в образовательных мероприятиях межрегионального ресурсного центра.

4. Конфиденциальность

4.1. Стороны обеспечивают конфиденциальность информации и документов, полученных от другой Стороны, если они носят закрытый характер или если передающая Сторона считает нежелательным их разглашение.

4.2. Сторона не вправе передавать полученную от другой Стороны информацию третьим лицам без ее письменного согласия.

4.3. Стороны в ходе реализации положений данного раздела руководствуются требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Прочие условия

5.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует бессрочно.

5.2. Каждая из Сторон может прекратить действие настоящего Соглашения, направив соответствующее письменное уве-

домление другой Стороне не позднее чем за два месяца до его расторжения.

5.3. Настоящее Соглашение прекращает свое действие через два месяца с даты получения такого уведомления другой Стороной, если это уведомление не будет отозвано по взаимному согласованию между Сторонами до истечения указанного срока.

5.4. Внесение изменений и дополнений в настоящее Соглашение осуществляется по согласованию Сторон и оформляется соответствующими дополнительными соглашениями, являющимися неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

5.5. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

2.4. Положение об Экспертно-методическом совете межрегионального ресурсного центра

I. Общие положения

1.1. Экспертно-методический совет – постоянно действующее объединение, определяющее стратегию деятельности и приоритеты развития, осуществляющее контроль реализации стратегии, анализ результативности работы межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, и осуществляющих мероприятия по укреплению института семьи (далее – межрегиональный ресурсный центр).

1.2. Экспертно-методический совет в своей деятельности руководствуется федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами, иными правовыми актами субъектов Федерации, на территории которых осуществляет деятельность межрегиональный ресурсный центр, уставом социально ориентированной некоммерческой организации, на базе которой создан межрегиональный ресурсный центр, Программой эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра и настоящим Положением.

II. Основные полномочия Экспертно-методического совета

2.1. Определение приоритетов развития и деятельности межрегионального ресурсного центра, с учетом:

- приоритетов государственной и региональной социальной, семейной политики, политики в сфере детствосбережения,
- целей региональных государственных программ в социальной сфере,
- анализа положения детей и семей, имеющих детей,
- состояния развития сферы социальных услуг для семей с детьми и детей,
- состояния развития социально ориентированных некоммерческих организаций

на территории регионов деятельности межрегионального ресурсного центра.

2.2. Подготовка предложений по стратегии развития межрегионального ресурсного центра.

2.3. Участие в разработке и согласование Программы эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра.

2.4. Утверждение программ, планов работы и ожидаемых результатов по каждому функциональному направлению и виду деятельности межрегионального ресурсного центра.

2.5. Согласование процедуры проведения и итогов сертификации деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям, осуществляемой межрегиональным ресурсным центром.

2.6. Согласование процедуры проведения и подведения итогов стандартизации социальных услуг социально ориентированных некоммерческих организаций, осуществляемой межрегиональным ресурсным центром.

2.7. Осуществление контроля реализации стратегии и Программы эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра.

2.8. Анализ результативности межрегионального ресурсного центра.

2.9. Оказание содействия в организации взаимодействия межрегионального ресурсного центра с федеральными и регио-

нальными органами государственной власти, органами местного самоуправления, с организациями различных правовых форм по различным вопросам деятельности.

III. Порядок формирования Экспертно-методического совета

3.1. Экспертно-методический совет формируется на основе добровольного участия граждан в его деятельности.

3.2. В состав Экспертно-методического совета входит не менее 7 человек.

3.3. Срок полномочий членов Экспертно-методического совета составляет 3 года и может быть продлен по его истечении.

3.4. В состав Экспертно-методического совета могут входить руководитель и специалисты межрегионального ресурсного центра, представители учредителя социально ориентированной некоммерческой организации, на базе которой функционирует центр, представители органов государственной власти и местного самоуправления, государственных, муниципальных, общественных, некоммерческих, коммерческих и иных организаций, работающих в сфере поддержки семьи и детства.

3.5. Персональный состав Экспертно-методического совета утверждается руководителем социально ориентированной некоммерческой организации, на базе которой действует межрегиональный ресурсный центр, по согласованию с ее исполнительным органом.

3.6. Члены Экспертно-методического совета осуществляют свою деятельность на общественных началах и не вправе получать вознаграждение за выполнение возложенных на них функций.

3.7. На первом заседании Экспертно-методического совета из его состава избираются председатель и секретарь.

3.8. Председатель:

- организует работу Экспертно-методического совета и председательствует на его заседаниях;
- утверждает план работы на год, повестку заседания и список лиц, приглашенных на заседание, подписывает протоколы заседаний и другие исходящие документы Экспертно-методического совета;
- вносит предложения руководителю межрегионального ресурсного центра по вопросу внесения изменений в настоящее Положение;
- взаимодействует с руководством социально ориентированной некоммерческой организации, на базе которой функционирует межрегиональный ресурсный центр, руководителем центра по вопросам реализации решений Экспертно-методического совета;
- осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности Экспертно-методического совета.

3.9. Секретарь осуществляет организационное обеспечение деятельности Экспертно-методического совета, ведение документации (протоколы заседаний, экспертные заключения, письма и т. д.).

IV. Права членов

Экспертно-методического совета

Члены Экспертно-методического совета имеют право:

- участвовать в мероприятиях и программах межрегионального ресурсного центра;
- вносить руководителю межрегионального ресурсного центра предложения по вопросам деятельности;
- участвовать в осуществлении методической деятельности межрегионального ресурсного центра (разработка программ образовательных мероприятий, методических мате-

- риалов и пособий; сбор и систематизация методик работы в сфере поддержки семьи, материнства и детства и распространения наиболее эффективных из них);
- участвовать в осуществлении мониторинга по определению потребностей детей и семей, имеющих детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в различных видах поддержки, мониторинга деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих поддержку семьям с детьми, определении их потребностей в различных видах поддержки;
 - участвовать в экспертно-аналитической деятельности межрегионального ресурсного центра (анализ результатов деятельности, экспертиза проектов социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих поддержку семьям и детям и т. д.);
 - участвовать в разработке и внедрении стандартов и сертификации социальных услуг, предоставляемых социально ориентированными некоммерческими организациями семьям и детям, разработке и внедрении системы независимой оценки качества услуг социально ориентированных некоммерческих организаций в сфере поддержки семьи и детства;
 - вносить предложения по формированию повестки заседаний Экспертно-методического совета;
 - предлагать кандидатуры для участия в заседаниях Экспертно-методического совета;
 - участвовать в подготовке материалов к заседаниям Экспертно-методического совета;
 - вносить предложения по вопросу формирования экспертных и рабочих групп, создаваемых при Экспертно-методическом совете;
 - осуществлять иные полномочия в рамках деятельности Экспертно-методического совета;

- в любое время прекратить свое членство в Экспертно-методическом совете.

V. Организация работы Экспертно-методического совета

5.1. Экспертно-методический совет осуществляет деятельность в соответствии с планом своей работы на очередной календарный год.

5.2. Заседания Экспертно-методического совета проводятся по мере необходимости, но не реже четырех раз в год.

5.3. Члены Экспертно-методического совета участвуют в заседаниях лично.

5.4. Решение о созыве и проведении заседания Экспертно-методического совета принимается председателем по собственной инициативе, по заявлению одного из членов Экспертно-методического совета или по предложению руководителя межрегионального ресурсного центра.

5.5. Члены Экспертно-методического совета уведомляются секретарем совета о проведении заседания, дате, времени, месте, повестке дня заседания (письменно или по электронной почте) не позднее чем за 10 календарных дней до его проведения. К уведомлению прилагаются необходимые материалы, связанные с рассматриваемыми вопросами повестки дня.

5.6. Заседание проводит председатель Экспертно-методического совета, а в случае невозможности его присутствия, член совета, назначенный председателем.

5.7. Заседание считается правомочным, если в нем участвуют не менее половины членов Экспертно-методического совета.

5.8. Решения Экспертно-методического совета принимаются открытым голосованием его членов, каждый из которых имеет один голос.

5.9. Решения по вопросам повестки дня принимаются большинством, не менее двух третей голосов от общего числа голосов членов Экспертно-методического совета.

5.10. Протокол заседания составляется не позднее трех рабочих дней со дня проведения заседания в двух экземплярах. Оба экземпляра подписываются председательствующим и секретарем заседания Экспертно-методического совета.

5.11. В протоколе заседания указываются место, дата и время проведения заседания, общее количество членов Экспертно-методического совета, председательствующий, секретарь, повестка дня заседания. В протоколе должны содержаться основные положения выступлений, вопросы, поставленные на голосование, итоги голосования по ним, принятые решения.

5.12. Заседания Экспертно-методического совета являются открытыми.

5.13. В перерывах между заседаниями взаимодействие с межрегиональным ресурсным центром от имени Экспертно-методического совета осуществляет его председатель.

5.14. Экспертно-методический совет вправе создавать экспертные и рабочие группы по различным вопросам в сфере деятельности межрегионального ресурсного центра.

2.5. Положение об оценке социальных практик социально ориентированных некоммерческих организаций в сфере помощи детям и семьям с детьми

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, порядок проведения и показатели оценки социальных практик социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации (далее – социальные практики СО НКО).

1.2. Оценку социальных практик СО НКО проводит межрегиональный ресурсный центр поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации.

II. Цель проведения оценки

Цель проведения оценки социальных практик СО НКО – выявление актуальных результативных технологий, методик, практик, услуг социально ориентированных некоммерческих организаций, предоставляемых детям и семьям с детьми.

III. Задачи проведения оценки

При проведении оценки социальных практик решаются следующие задачи:

3.1. Выявление новых социальных практик, применяемых в разных регионах Российской Федерации.

3.2. Определение на основе разработанных методов и критериев оценки социальных практик их новизны, инновационности,

эффективности, результативности, возможности воспроизведения другими социально ориентированными некоммерческими организациями в этом же или в другом регионе Российской Федерации.

IV. Условия проведения оценки

4.1. Для проведения оценки социальной практики организация может обратиться в межрегиональный ресурсный центр, предоставив подробную информацию о социальной практике, содержащую описание основных позиций, подлежащих анализу (раздел 6 настоящего Положения).

4.2. В целях реализации аналитических, методических и образовательных функций межрегиональный ресурсный центр может запросить дополнительную информацию о социальной практике для проведения ее оценки.

4.3. Оценка социальных практик СО НКО осуществляется на добровольной и безвозмездной основе.

V. Предмет оценки

Оценка проводится в отношении методик, технологий, социальных практик, применяемых социально ориентированными некоммерческими организациями в сфере поддержки семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также социальных услуг, оказываемых социально ориентированными некоммерческими организациями и не предоставляемых в государственных организациях.

VI. Методы проведения оценки

При проведении оценки социальных практик СО НКО применяется метод экспертной оценки структурированной информа-

ции о социальной практике. Позиции, подлежащие рассмотрению и экспертному анализу, показаны в таблице 6.

Таблица 6

Показатели для проведения оценки социальных практик социально ориентированных некоммерческих организаций

Позиции, подлежащие анализу	Что оценивается	Значение показателя оценки в баллах [*]
Целевые группы детей/семей с детьми.	Адресность социальной практики, направленность на конкретную целевую группу.	
Описание проблем, на решение которых направлена социальная практика.	Умение выделить ключевые проблемы, повлекшие неблагополучие в состоянии детей/семей с детьми.	
Описание цели, которая должна быть достигнута для решения проблем целевой группы с применением данной социальной практики (позитивные изменения в состоянии целевой группы).	Соответствие заявленной цели ключевым проблемам целевой группы.	
Комплекс мер, предпринимаемых в рамках данной социальной практики для достижения поставленной цели.	Возможность достижения цели предлагаемыми мерами.	
Формы работы (дистанционные, групповые, индивидуальные и т. д.).	Степень индивидуального воздействия на проблемы представителей целевых групп.	
Используемые ресурсы (материальные; информационно-методические).	Качественный уровень реализации социальной практики.	
Профессиональный уровень специалистов, участвующих в применении социальной практики. (Не учитывая привлеченных волонтеров).	Качественный уровень реализации социальной практики.	
Наличие партнерских организаций, участвующих в реализации социальной практики.	Комплексность подхода при решении проблем целевых групп.	
Наличие государственной/спонсорской поддержки.	Одобрение деятельности СО НКО со стороны государственных структур, соответствие социальной практики общественным ожиданиям.	
Результативность социальной практики.	Степень достижения цели (позитивных изменений в состоянии целевой группы).	
Методы измерения и показатели оценки результата.	Способность СО НКО анализировать результат деятельности и, при необходимости, корректировать ее содержание для достижения поставленной цели.	

* Балльная система разрабатывается экспертной группой межрегионального ресурсного центра.

VII. Организация проведения оценки социальных практик СО НКО

7.1. Оценка проводится экспертной группой, сформированной межрегиональным ресурсным центром из числа своих специалистов и специалистов профессионального сообщества (некоммерческих, государственных и муниципальных организаций, органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, организаций профессионального образования, осуществляющих деятельность в сфере поддержки детей и семей с детьми).

7.2. Экспертной группой разрабатывается Положение о балльной системе оценки, учитывающее особенности проблематики и форм социальных практик.

7.3. Каждая социальная практика оценивается не менее чем двумя экспертами. При значительном расхождении позиций проводится дополнительная оценка социальной практики с привлечением третьего эксперта, ранее не проводившего оценку данной практики.

7.4. В своей работе экспертная группа руководствуется действующим законодательством, настоящим Положением, Положением о балльной системе оценки.

7.5. При проведении оценки, в случае необходимости, экспертной группой проводятся консультации с социально ориентированной некоммерческой организацией, применяющей оцениваемую социальную практику.

7.6. По результатам работы экспертов проводится заседание экспертной группы, на которой подводятся итоги оценки социальных практик СО НКО, определяются лучшие по сумме набранных по каждой позиции баллов социальные практики.

7.7. По итогам оценки межрегиональный ресурсный центр направляет социально ориентированной некоммерческой организации, предоставившей социальную практику:

- экспертное заключение, содержащее информацию о признании эффективности социальной практики и включении ее в федеральный электронный банк данных «Эффективные практики социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям»;
- сертификат о прохождении оценки социальной практики.

VIII. Применение результатов оценки социальных практик

Результаты оценки социальных практик СО НКО могут быть использованы:

8.1. Организациями, прошедшими оценку социальной практики:

- для повышения качества своей работы;
- для презентации своей успешной деятельности органам власти и местного самоуправления, организациям различных правовых форм для установления партнерства;
- для информирования семей с детьми – потенциальных благополучателей о результатах проведенной оценки с целью повышения доверия населения и повышения доступности социальной поддержки и социальных услуг для детей и семей с детьми.

8.2. Органами исполнительной власти:

- при осуществлении процедуры признания социально ориентированной некоммерческой организации исполнителем общественно полезных услуг;
- при выделении субсидий социально ориентированной некоммерческой организации для предоставления социальных услуг определенной целевой группе семей и детей;
- для проведения обучения специалистов подведомственных организаций социальной сферы.

8.3. Межрегиональным ресурсным центром:

- для анализа деятельности и потребностей социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих помощь семье и детям, и последующей разработки методических и образовательных материалов;
- для тиражирования эффективных практик путем организации обучения специалистов других организаций;
- для проведения информирования органов власти, местного самоуправления об эффективных социальных практиках социально ориентированных некоммерческих организаций, действующих на территории, и рекомендации по привлечению их к предоставлению социальных услуг детям и семьям с детьми;
- для проведения информирования семей с детьми об организациях, в которых они могут получить эффективную поддержку и помощь;
- для рекомендации по включению социальной практики в федеральный электронный банк данных «Эффективные практики социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям».

2.6. План информационно-методической деятельности межрегионального ресурсного центра¹²

Важной составляющей деятельности по созданию и развитию межрегионального ресурсного центра является формирование его информационно-методической базы, которая используется для ведения методической, образовательной, консультационной, информационной работы.

В данном разделе приводится План информационно-методической деятельности межрегионального ресурсного центра «Покров» на период с августа 2016 года по декабрь 2017 года (далее – План). Выполнение Плана позволило Благотворительному фонду поддержки семьи, материнства и детства «Покров» создать информационно-методическую основу, обеспечившую разностороннюю деятельность межрегионального ресурсного центра.

План включает разработку программ обучающих мероприятий, методических материалов, проведение обучения, работу по формированию банка данных эффективных практик социально ориентированных некоммерческих организаций, разработку и издание методических пособий и образовательных программ, аналитическую деятельность, информационную работу.

План может служить ориентиром для организаций, принявших решение и начавших работу по созданию на своей базе межрегионального ресурсного центра поддержки СО НКО, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации.

¹² План разработан Благотворительным фондом поддержки семьи, материнства и детства «Покров».

«УТВЕРЖДАЮ»
Руководитель Межрегионального
ресурсного центра «Покров»
_____ О. В. Ульянова

**План
информационно-методической деятельности
Межрегионального ресурсного центра «Покров»
на период август 2016 года – декабрь 2017 года**

№ п/п	Мероприятие	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
Подготовка и проведение образовательных мероприятий.			
1.	<p>Тренинг-семинар для психологов и социальных работников СО НКО (18 часов) по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> «Психологическая работа с беременными. Доабортное консультирование» – 10 часов. Мастер-класс по проведению конкурса среди женских консультаций «В защиту жизни» – 2 часа. Методическое сопровождение (супервизия) специалистов, оказывающих социально-психологическую помощь семье и детям – 4 часа. <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработка программы, определение даты; – разработка методических материалов; – адресная рассылка информации о предстоящем мероприятии; – проведение тренинг-семинара; – подведение итогов мероприятия. 	<p>Разработана программа.</p> <p>Подготовлены методические материалы:</p> <ol style="list-style-type: none"> Психологическая работа с беременными. Доабортное консультирование. Методическое сопровождение (супервизия) специалистов, оказывающих социально-психологическую помощь семье и детям. <p>30 СО НКО Приволжского федерального округа, а также 8 государственных и муниципальных организаций, представители Министерства здравоохранения Пензенской области получили информацию о предстоящем тренинг-семинаре.</p> <p>Выполнена рассылка методических материалов подтвердившим участие.</p> <p>15 человек приняли участие в тренинг-семинаре (план).</p> <p>Проведен анализ прошедшего мероприятия на основе анкетирования участников первого тренинг-семинара.</p> <p>Подготовлены предложения по совершенствованию проведения дальнейших обучающих мероприятий.</p>	Август– сентябрь 2017 года
2.	<p>Двухдневная стажировка (18 часов) на тему: Практическое обучение созданию и организации работы кризисного центра для беременных женщин и одиноких матерей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации (знакомство с практической работой психологов, юристов и социальных работников, ознакомление со спецификой работы учебных мастерских для женщин БФ «Покров») – 14 часов.</p>	<p>Утверждена программа двухдневной стажировки СО НКО.</p> <p>Подготовлены методические материалы.</p> <p>Рассылка информации о предстоящем мероприятии: 30 СО НКО Приволжского федерального округа, 8 государственных и муниципальных организаций, представители Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области.</p>	Октябрь– ноябрь 2017 года

Часть вторая

№ п/п	Мероприятие	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
	<p>Совместное совещание с Министерством труда, социальной защиты и демографии Пензенской области по вопросам межведомственного взаимодействия СО НКО и органов исполнительной власти. Ознакомление с опытом взаимодействия БФ «Покров» с Министерством – 2 часа.</p> <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработка программы двухдневной стажировки; – разработка методических материалов; – адресная рассылка информации о предстоящем мероприятии; – проведение стажировки; – подведение итогов мероприятия. 	<p>Выполнена рассылка методических материалов подтвердившим участие.</p> <p>10 человек приняли участие в стажировке (план).</p> <p>Проведен анализ прошедшего мероприятия на основе анкетирования участников.</p> <p>Подготовлены предложения по совершенствованию дальнейших обучающих мероприятий.</p>	
3.	<p>Проведение второго обучающего тренинг-семинара для специалистов СО НКО по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психопрофилактика и психокоррекция нервно-психических расстройств у беременных женщин – 8 часов. 2. Школа приемных родителей: инновационные методы обучения кандидатов в приемные родители – 6 часов. 3. «Дочки или матери. Семейные традиции. И кому это нужно?» (тренинг) – 2 часа. <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработка программы тренинг-семинара; – разработка методических материалов; – адресная рассылка информации о предстоящем мероприятии; – проведение тренинг-семинара; – подведение итогов мероприятия. 	<p>Разработана программа.</p> <p>Подготовлены методические материалы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психопрофилактика и психокоррекция нервно-психических расстройств у беременных женщин. 2. Школа приемных родителей: инновационные методы обучения кандидатов в приемные родители. 3. «Дочки или матери. Семейные традиции. И кому это нужно?». <p>30 СО НКО Приволжского федерального округа, а также 8 государственных и муниципальных организаций, представители Министерства здравоохранения Пензенской области получили информацию о предстоящем тренинг-семинаре.</p> <p>Выполнена рассылка методических материалов подтвердившим участие.</p> <p>15 человек приняли участие в тренинг семинаре (план).</p> <p>Проведен анализ прошедшего мероприятия на основе анкетирования участников первого тренинг-семинара.</p> <p>Подготовлены предложения по совершенствованию дальнейших обучающих мероприятий</p>	Ноябрь–декабрь 2017 года
4.	<p>Проведение обучения руководителей и специалистов СО НКО по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Конкурсы президентских грантов. Социально ориентированный проект» – 4 часа. 2. «Краудфандинг. Как находить ресурсы и средства для социальных проектов. 	<p>Утверждена программа двухдневного обучающего семинара для руководителей и специалистов СО НКО.</p> <p>Подготовлены методические материалы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Конкурсы президентских грантов. Социально ориентированный проект». 	Декабрь 2016 года

Часть вторая

№ п/п	Мероприятие	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
	<p>Механизмы и технологии краудфандинга» – 4 часа.</p> <p>3. Мастер-класс: «Разработка краудфандинговых проектов “под ключ”» – 4 часа.</p> <p>4. Мастер-класс: «Организация массовых мероприятий: как избежать суеты»– 4 часа.</p> <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработка программы обучающего семинара; – разработка методических материалов; – адресная рассылка информации о предстоящем мероприятии; – проведение обучающего семинара; – подведение итогов мероприятия. 	<p>2. «Краудфандинг. Как находить ресурсы и средства для социальных проектов. Механизмы и технологии краудфандинга»</p> <p>3. Мастер-класс: «Разработка краудфандинговых проектов “под ключ”»</p> <p>4. Мастер-класс: «Организация массовых мероприятий: как избежать суеты».</p> <p>Рассылка информации о предстоящем мероприятии: 60 СО НКО Приволжского федерального округа, 8 государственных и муниципальных организаций, представители Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области.</p> <p>Выполнена рассылка методических материалов подтвердившим участие.</p> <p>10 человек приняли участие в обучающем семинаре (план).</p> <p>Проведен анализ прошедшего мероприятия на основе анкетирования участников.</p> <p>Подготовлены предложения по совершенствованию дальнейших обучающих мероприятий.</p>	
5.	<p>Проведение обучающего тренинг-семинара для специалистов СО НКО по теме:</p> <p>1. «Психологическая поддержка семей с приемными детьми» – 12 часов.</p> <p>2. Мастер-класс по реализации программы «Социокультурная адаптация детей-сирот» – 4 часа.</p> <p>3. Мастер-класс по организации и проведению конкурса проектов молодежных инициатив «Мой выбор – жизнь и здоровье» – 2 часа.</p> <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработка программы обучающего тренинг-семинара; – разработка методических материалов; – адресная рассылка информации о предстоящем мероприятии; – проведение тренинг-семинара; – подведение итогов мероприятия. 	<p>Утверждена программа обучающего тренинг-семинара для психологов и социальных работников.</p> <p>Подготовлены методические материалы:</p> <p>1. «Психологическая поддержка семей с приемными детьми».</p> <p>2. Мастер-класс по реализации программы «Социокультурная адаптация детей-сирот».</p> <p>3. Мастер-класс по организации и проведению конкурса проектов молодежных инициатив «Мой выбор – жизнь и здоровье».</p> <p>Рассылка информации о предстоящем мероприятии: 30 СО НКО Приволжского федерального округа, 8 государственных и муниципальных организаций, представители Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области.</p> <p>Выполнена рассылка методических материалов подтвердившим участие.</p> <p>10 человек приняли участие в тренинг-семинаре (план).</p> <p>Проведен анализ прошедшего мероприятия на основе анкетирования участников.</p> <p>Подготовлены предложения по совершенствованию дальнейших обучающих мероприятий.</p>	Январь 2017 года

Часть вторая

№ п/п	Мероприятие	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
6.	<p>Двухдневная стажировка по обучению реализации эффективных программ деятельности СО НКО:</p> <p>1. Практическое ознакомление с программой БФ «Покров» «В защиту жизни» (обучение методике проведения конкурса среди женских консультаций, методике работы службы доверия для беременных женщин и одиноких матерей) – 14 часов.</p> <p>2. Совместное совещание с Министерством здравоохранения Пензенской области по вопросам межведомственного взаимодействия СО НКО и органов исполнительной власти. Ознакомление с опытом взаимодействия БФ «Покров» с Министерством – 2 часа.</p> <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработка программы стажировки; – разработка методических материалов; – адресная рассылка информации о предстоящем мероприятии; – проведение стажировки; – подведение итогов мероприятия. 	<p>Утверждена программа стажировки по обучению реализации эффективных программ деятельности СО НКО.</p> <p>Подготовлены методические материалы:</p> <p>1. Практическое ознакомление с программой БФ «Покров» «В защиту жизни» (обучение методике проведения конкурса среди женских консультаций, методике работы службы доверия для беременных женщин и одиноких матерей).</p> <p>2. Совместное совещание с Министерством здравоохранения Пензенской области по вопросам межведомственного взаимодействия СО НКО и органов исполнительной власти. Ознакомление с опытом взаимодействия БФ «Покров» с Министерством.</p> <p>Рассылка информации о предстоящем мероприятии: 30 СО НКО Приволжского федерального округа, 8 государственных и муниципальных организаций, представители Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области.</p> <p>Выполнена рассылка методических материалов подтвердившим участие.</p> <p>10 человек приняли участие в стажировке (план).</p> <p>Проведен анализ прошедшего мероприятия на основе анкетирования участников.</p> <p>Подготовлены предложения по совершенствованию дальнейших обучающих мероприятий.</p>	Март 2017 года
7.	<p>Обучающий тренинг-семинар для психологов и социальных работников СО НКО по темам:</p> <p>1. «Наркотическая и алкогольная зависимость. Система коррекционной работы с зависимыми клиентами и созависимыми родственниками (профилактика злоупотребления психоактивными веществами в подростково-молодежной среде)» – 8 часов.</p> <p>2. «Практика семейного консультирования. Многообразие подходов» – 4 часа.</p> <p>3. Супервизия для специалистов организаций-партнеров пилотного проекта по вопросам реализации эффективных практик социальной поддержки семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации – 4 часа.</p>	<p>Утверждена программа обучающего тренинг-семинара для психологов и социальных работников СО НКО.</p> <p>Подготовлены методические материалы:</p> <p>1. «Наркотическая и алкогольная зависимость. Система коррекционной работы с зависимыми клиентами и созависимыми родственниками (профилактика злоупотребления психоактивными веществами в подростково-молодежной среде)».</p> <p>2. «Практика семейного консультирования. Многообразие подходов».</p> <p>3. Супервизия для специалистов организаций-партнеров пилотного проекта по вопросам реализации эффективных практик социальной поддержки семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.</p>	Апрель 2017 года

Часть вторая

№ п/п	Мероприятие	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
.	<p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> — разработка программы обучающего тренинг-семинара; — разработка методических материалов; — адресная рассылка информации о предстоящем мероприятии; — проведение тренинг-семинара; — подведение итогов мероприятия. 	<p>Рассылка информации о предстоящем мероприятии: 30 СО НКО Приволжского федерального округа, 8 государственных и муниципальных организаций, представители Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области.</p> <p>Выполнена рассылка методических материалов подтвердившим участие.</p> <p>10 человек приняли участие в тренинг-семинаре (план).</p> <p>Проведен анализ прошедшего мероприятия на основе анкетирования участников.</p> <p>Подготовлены предложения по совершенствованию дальнейших обучающих мероприятий.</p>	
8.	<p>Второй двухдневный обучающий семинар для руководителей и специалистов СО НКО по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Государственная политика развития социально ориентированных некоммерческих организаций в Российской Федерации. 2. Доступ СО НКО к бюджетному финансированию, как поставщика социальных услуг. 3. Проблемы доступа СО НКО на рынок социальных услуг. 4. Новые механизмы правового регулирования доступа СО НКО к оказанию социальных услуг. Получение статуса исполнителя общественно полезных услуг. 5. Особенности участия СО НКО в государственных закупках. 6. Развитие СО НКО в муниципальных образованиях и участие СО НКО в оказании муниципальных услуг. 7. Круглый стол: «Участие СО НКО в оказании услуг в социальной сфере». 	<p>Утверждена программа двухдневного обучающего семинара для руководителей и специалистов СО НКО.</p> <p>Подготовлены методические материалы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Государственная политика развития социально ориентированных некоммерческих организаций в Российской Федерации. 2. Доступ СО НКО к бюджетному финансированию, как поставщика социальных услуг. 3. Проблемы доступа СО НКО на рынок социальных услуг. 4. Новые механизмы правового регулирования доступа СО НКО к оказанию социальных услуг. Получение статуса исполнителя общественно полезных услуг. 5. Особенности участия СО НКО в государственных закупках. 6. Развитие СО НКО в муниципальных образованиях и участие СО НКО в оказании муниципальных услуг. 7. Круглый стол: «Участие СО НКО в оказании услуг в социальной сфере». <p>Рассылка информации о предстоящем мероприятии: 60 СО НКО Приволжского федерального округа, 8 государственных и муниципальных организаций, представители Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области.</p> <p>Выполнена рассылка методических материалов подтвердившим участие.</p> <p>10 человек приняли участие в тренинг-семинаре (план).</p>	<p>Май 2017 года</p>

Часть вторая

№ п/п	Мероприятие	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
		<p>Проведен анализ прошедшего мероприятия на основе анкетирования участников.</p> <p>Подготовлены предложения по совершенствованию дальнейших обучающих мероприятий.</p>	
9.	<p>Разработка программы пятого обучающего тренинг-семинара для психологов и социальных работников СО НКО по теме:</p> <p>1. «Психологическое консультирование женщин по вопросам сохранения беременности» – 12 часов.</p> <p>2. Мастер-класс по организации работы кризисного центра для беременных женщин и одиноких матерей – 4 часа.</p> <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработка программы обучающего тренинг-семинара; – разработка методических материалов; – адресная рассылка информации о предстоящем мероприятии; – проведение тренинг-семинара; – подведение итогов мероприятия. 	<p>Утверждена программа обучающего тренинг-семинара для психологов и социальных работников СО НКО.</p> <p>Подготовлены методические материалы:</p> <p>1. «Психологическое консультирование женщин по вопросам сохранения беременности».</p> <p>2. Мастер-класс по организации работы кризисного центра для беременных женщин и одиноких матерей.</p> <p>Рассылка информации о предстоящем мероприятии: 30 СО НКО Приволжского федерального округа, 8 государственных и муниципальных организаций, представители Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области.</p> <p>Выполнена рассылка методических материалов подтвердившим участие.</p> <p>10 человек приняли участие в тренинг-семинаре (план).</p> <p>Проведен анализ прошедшего мероприятия на основе анкетирования участников.</p> <p>Подготовлены предложения по совершенствованию дальнейших обучающих мероприятий.</p>	Июль 2017 года
Формирование банка данных эффективных практик СО НКО.			
1.	Разработка критериев для отбора наиболее эффективных практик СО НКО по защите семьи, материнства и детства.	Разработан перечень, описание критериев и показателей для проведения оценки практик СО НКО по защите семьи, материнства и детства.	Август 2016 года
2.	Тестирование формуляра для размещения информации в электронном банке данных об эффективных практиках СО НКО по оказанию помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации.	Подготовлено и направлено в экспертную организацию заключение об удобстве заполнения формуляра и полноте представления информации о социальной практике, сведения о которой размещены в формуляре.	10 ноября 2016 года
3.	Подготовка данных для электронного банка данных об эффективных практиках СО НКО по оказанию помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации.	Проведено анкетирование 30 СО НКО – участников пилотного проекта, а также «Ассоциации организаций по защите семьи» и выявление наиболее эффективных практик по защите семьи, материнства и детства, количественных и качественных показателей результативности данных практик.	Август–декабрь 2016 года

Часть вторая

№ п/п	Мероприятие	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
		Отобрано 10 эффективных практик для включения в электронный банк данных. Информация структурирована по согласованной форме.	
4.	Подготовка данных для электронного банка данных об эффективных практиках СО НКО по оказанию помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации.	Анкетирование 30 СО НКО – участников пилотного проекта, а также «Ассоциации организаций по защите семьи». Отобрано 10 эффективных практик по защите семьи, материнства и детства, количественных и качественных показателей результативности данных практик.	Январь–июнь 2017 года
Разработка и издание методических пособий и образовательных программ.			
1.	Подготовка к изданию информационно-образовательного курса «Формы и методы повышения эффективности СО НКО в деле защиты материнства»	Разработано пособие для специалистов СО НКО, осуществляющих деятельность в сфере защиты семьи, материнства и детства. В пособии описаны цели, задачи деятельности, а также структура межрегионального ресурсного центра. Приведено описание эффективных программ, описаны темы обучающих семинаров, проводимых специалистами Межрегионального ресурсного центра «Покров».	Сентябрь–декабрь 2016 года
2.	Разработка и издание методических пособий и образовательных программ: 1. «Организация работы приюта для беременных женщин и одиноких матерей в трудной жизненной ситуации». 2. Реализация комплексной демографической программы «Жизнь – священный дар». 3. «Психологическое консультирование женщин по вопросам сохранения беременности».	Разработано 3 методических пособия и образовательные программы.	Январь–апрель 2017 года
3.	Разработка программных, учебных и методических материалов для проведения обучающих мероприятий для специалистов СО НКО по вопросам оказания социальной поддержки семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, включая предоставление социальных услуг на основе государственных (муниципальных) заданий, услуг за счет привлеченных средств (благотворительных, грантовых и др.), услуг с привлечением добровольцев.	Подготовлено методическое пособие и образовательная программа (32 часа) по вопросам оказания социальной поддержки семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, включая предоставление социальных услуг на основе государственных (муниципальных) заданий, стратегии фандрайзинга в СО НКО, работы с органами государственной власти и местного самоуправления, сбора частных пожертвований, подготовки грантовых заявок.	Январь–май 2017 года
Исследовательская и аналитическая деятельность.			
1.	Исследование инфраструктуры поддержки СО НКО Приволжского федерального округа.	Разработана информационно-аналитическая справка о сложившейся инфраструктуре поддержки СО НКО в Приволжском федеральном округе.	Сентябрь–декабрь 2016 года

Часть вторая

№ п/п	Мероприятие	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
2.	Разработка и внедрение инструментов и механизмов проведения независимой оценки качества социальных услуг, предоставляемых СО НКО семьям и детям.	Проведен мониторинг существующих инструментов и механизмов проведения независимой оценки качества социальных услуг. Разработаны подходы и критерии оценки качества социальных услуг СО НКО. Разработаны и изданы методические рекомендации по проведению независимой оценки качества социальных услуг СО НКО. Тираж 50 экземпляров.	Ноябрь 2016 года – октябрь 2017 года
3.	Разработка и внедрение инструментария для формализации (стандартизации) услуг, наиболее эффективно оказываемых СО НКО и не предоставляемых государственными организациями.	Разработаны подходы к формализации (стандартизации) услуг, наиболее эффективно оказываемых СО НКО и не предоставляемых государственными организациями. Разработан стандарт социальной услуги, оказываемой БФ «Покров» семьям с детьми.	Январь – октябрь 2017 года
Информирование СО НКО, муниципальных (государственных) учреждений, населения о деятельности межрегионального ресурсного центра			
1.	Подготовка данных для информационно-методического сборника, включающего типовую модель деятельности межрегионального ресурсного центра; нормативные, методические и информационные материалы, призванные обеспечить распространение эффективных результатов пилотного проекта.	Подготовлены материалы для информационно-методического сборника, отражающие основные результаты реализации пилотного проекта, в соответствии с утвержденной структурой.	Январь – сентябрь 2017 года
2.	Распространение информации среди целевой группы в субъектах Российской Федерации с целью расширения информированности населения о деятельности СО НКО – участников пилотного проекта.	Напечатано и распространено 175 ролл-ап стендов и 35 000 информационных листовок о деятельности 7 СО НКО – участников проекта. Вышло 5 публикаций в СМИ, размещено 10 публикаций на сайте Межрегионального ресурсного центра «Покров», 10 публикаций в социальных сетях. Повышение уровня информированности населения регионов – участников пилотного проекта о деятельности СО НКО по оказанию помощи семьям и детям – не менее чем 750 семей с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, получили социальную поддержку СО НКО – участников пилотного проекта. Увеличение численности СО НКО регионов – участников пилотного проекта, вовлеченных в деятельность межрегионального ресурсного центра «Покров» – не менее чем 50 организаций.	Январь – ноябрь 2017 года

Часть вторая

№ п/п	Мероприятие	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
		Увеличение численности жителей муниципальных образований, принявших участие в мероприятиях межрегионального ресурсного центра и СО НКО по укреплению института семьи – не менее чем 750 семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации.	

ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ

Методические и информационные материалы, обеспечивающие взаимодействие межрегиональных ресурсных центров и социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих в сфере поддержки семьи и детей

Создание и организация деятельности межрегиональных ресурсных центров поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, требует методического и информационного сопровождения. В первую очередь, в части выстраивания взаимодействия межрегиональных ресурсных центров и социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих в сфере поддержки семьи и детей.

Третья часть сборника включает методические материалы, рекомендации, описание опыта участников пилотного проекта по разработке Программы эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра, по формированию и развитию профессионального сообщества, отдельным вопросам выстраивания взаимоотношений с некоммерческим сектором в сфере поддержки семьи и детства, а также по возможностям применения новых информационно-методических ресурсов, созданных в ходе реализации пилотного проекта.

3.1. Методические рекомендации по подготовке Программы эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации

I. Общие положения

Программа эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра разрабатывается для обеспечения планомерного, последовательного достижения поставленной цели – создания условий для развития социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, повышения эффективности их деятельности, содействия распространению новых технологий и лучших практик работы в социальной сфере.

II. Технологии разработки Программы эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра

Предлагаемый подход к разработке программы эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра основан на результатах реализации пилотного проекта по разработке модели межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации.

Следует отметить, что не существует единого канона написания программы эффективной деятельности. В программном документе каждого межрегионального ресурсного центра реа-

лизуется индивидуальный подход к решению выделенных проблем, и определяются пути достижения цели.

Что такое программа эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра?

Программа эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра (далее – Программа) – это управленческий инструмент, объединяющий приоритеты развития и стратегические цели межрегионального ресурсного центра, механизмы их достижения на определенный период времени.

Для чего нужна Программа?

Осуществление деятельности межрегионального ресурсного центра в соответствии с Программой позволит соотнести выполняемые действия с адресными группами, увязать и согласовать их по времени, ресурсам и исполнителям, что обеспечит планомерное, последовательное достижение цели, которую ставит перед собой межрегиональный ресурсный центр.

Основные разделы Программы

Начиная разработку Программы необходимо опираться на:

- цели и задачи деятельности межрегионального ресурсного центра, целевые группы;
- характеристику социально ориентированной некоммерческой организации, на базе которой создается/развивается межрегиональный ресурсный центр, ресурсное (нормативное, кадровое, материально-техническое, финансовое, методическое, образовательное, информационно-коммуникационное) обеспечение выполнения Программы;
- функции межрегионального ресурсного центра (в данном разделе перечисляются основные функции (функциональные направления деятельности), которые должны быть увязаны с целями и задачами в отношении целевых групп);
- сроки и этапы реализации Программы, ожидаемые результаты, механизмы решения поставленных задач и достижения целей.

Обозначенные позиции отражаются в **первой части** Программы.

Второй частью Программы является комплекс мероприятий по направлениям деятельности межрегионального ресурсного центра и его структурных подразделений, реализация которых необходима для достижения поставленных целей.

Третья часть Программы содержит описание методов оценки результатов реализации Программы, индикаторы результативности ее выполнения.

Механизм оценки результатов выполнения Программы позволяет измерить прогресс в достижении поставленных целей при помощи индикаторов, которые должны отражать как внутреннее развитие межрегионального ресурсного центра, так и влияние его деятельности на повышение профессионального уровня социально ориентированных некоммерческих организаций регионов и качества жизни детей и семей с детьми.

В Программу также включаются разделы, отражающие объем необходимых финансовых ресурсов, анализ возможных рисков при выполнении Программы, методику оценки эффективности реализации Программы.

Программа должна содержать описательную часть, включающую анализ текущей ситуации в сфере, в которой специализируются межрегиональный ресурсный центр и организации, являющиеся его клиентами – сфере поддержки семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Описательная часть Программы должна включать следующие разделы:

1. *Анализ состояния сферы поддержки семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих помощь таким семьям и детям (далее – сфера реализации Программы), в регионах деятельности межрегионального ресурсного центра и прогноз развития.*

Анализ текущего состояния сферы реализации Программы должен включать краткую характеристику положения детей и семей, имеющих детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в регионах деятельности межрегионального ресурсного центра, приоритеты и итоги реализации государственной и региональной политики в сфере реализации Программы, характеристику деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию поддержки семьям и детям и ее итогов, ключевые проблемы, имеющиеся в регионах ресурсы, выявление потенциала развития анализируемой сферы и существующих ограничений в сфере реализации Программы.

Прогноз развития сферы реализации Программы должен определять практическую значимость мероприятий Программы в развитии некоммерческого сектора регионов и повышении качества жизни целевых групп семей и детей.

2. Цели, задачи, функции межрегионального ресурсного центра, основные ожидаемые конечные результаты, сроки и этапы реализации Программы.

Основой при формировании целей и задач Программы должны служить приоритеты государственной и региональной политики в сфере реализации Программы. Цели и задачи формируются с учетом целей, задач и содержания региональных программ социально-экономического развития, программ в сфере поддержки детей и семей, имеющих детей, программ в сфере поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, используемых индикаторов и показателей.

Цели Программы должны:

- учитывать специфику сферы деятельности межрегионального ресурсного центра;
- быть конкретными (необходимо исключить возможность двоякого или неоднозначного толкования);
- основываться на измеримых результатах (подтверждение достижения цели);

- укладываться в период реализации Программы.

Помимо целей Программы должны быть сформулированы ее задачи, которые должны быть необходимыми и достаточными для достижения соответствующих целей (Приложение 1).

Важно сформулировать основные ожидаемые конечные результаты реализации Программы, которые должны быть увязаны с целями и задачами Программы.

Описание сроков и этапов реализации Программы обеспечит планомерное, последовательное распределение мероприятий Программы и необходимых ресурсов.

3. Перечень ресурсов, обеспечивающих реализацию Программы.

Программа должна содержать перечень ресурсов (кадровых, информационных и коммуникационных, методических, образовательных, организационных, материально-технических, финансовых), необходимых для решения задач и достижения цели.

В перечень включаются как собственные ресурсы межрегионального ресурсного центра, так и привлеченные (иных организаций, специалистов). Данная информация должна быть представлена с учетом межрегиональной деятельности ресурсного центра, учитывать совместные мероприятия, направленные на достижение целей Программы, прогнозную оценку индикаторов.

Комплекс мероприятий Программы должен обеспечивать достижение поставленных целей. При его разработке соблюдается принцип последовательного развития, предполагающий учет и использование результатов мероприятий предыдущих этапов при проведении последующих. Такой подход дает возможность уточнить постановку задач, круг исполнителей, состав ресурсов, сроки на каждом последующем этапе выполнения Программы и в итоге достичь ожидаемых результатов и реализовать поставленные цели.

Комплекс мероприятий Программы может быть представлен в табличной форме (Приложение 2).

На основе комплекса мероприятий Программы разрабатываются планы мероприятий структурных подразделений межрегионального ресурсного центра, взаимосвязанные друг с другом. Информация об основных мероприятиях структурных подразделений может быть отражена в форме таблицы (Приложение 3).

Методы оценки результатов реализации Программы, индикаторы результативности.

Методика оценки эффективности Программы представляет собой алгоритм, позволяющий дать оценку результативности Программы, с учетом объема ресурсов, направленных на ее реализацию, а также существующих рисков, оказывающих влияние на деятельность межрегионального ресурсного центра.

Методика оценки включает как оценку итогов реализации всей Программы, так и методику оценки отдельных ее этапов, и должна позволять определить:

- степень достижения целей и решения задач Программы и ее направлений;
- степень реализации основных мероприятий;
- эффективность использования средств межрегионального ресурсного центра.

Для обеспечения возможности проверки и подтверждения решения задач и достижения цели Программы необходимо сформировать индикаторы:

- количественные (отражающие масштаб и интенсивность деятельности межрегионального ресурсного центра по различным направлениям);
- качественные (отражающие изменения в состоянии целевых групп межрегионального ресурсного центра в результате реализации Программы).

При формировании индикаторов должен учитываться уровень повышения доступности и разнообразия услуг социально ориентированных некоммерческих организаций для семей и де-

тей и (при возможности провести соответствующую оценку) уровень удовлетворенности потребителей оказываемыми услугами, их объемом и качеством.

Индикаторы Программы должны иметь запланированные по этапам реализации количественные значения. Следует учесть, что расчет некоторых индикаторов должен учитывать данные государственного статистического наблюдения.

Для индикатора указываются периодичность (годовая, квартальная, месячная и т. д.) и вид временной характеристики (за отчетный период, на начало отчетного периода, на конец периода, на конкретную дату и т. д.).

Индикаторы могут иметь территориальную привязку, если отражают деятельность межрегионального ресурсного центра в разных регионах Российской Федерации. При необходимости приводятся дополнительные характеристики, необходимые для пояснения индикатора.

Индикаторы, используемые в Программе, должны содержать описание методов и способов сбора информации, ее обработки, интерпретации значений показателя.

Используемые индикаторы должны соответствовать следующим требованиям:

- адекватность (показатель должен очевидным образом характеризовать прогресс в достижении цели или решении задачи);
- точность (погрешности измерения не должны приводить к искаженному представлению о результатах реализации программы);
- объективность (недопустимо использовать индикаторы, которые не дают возможность однозначно позитивно/негативно оценить произошедшие изменения);
- достоверность (способ сбора и обработки информации для расчета индикатора должен обеспечивать возможность проверки полученных данных);

- сопоставимость (при выборе индикаторов следует учитывать индикаторы региональных программ в сфере реализации Программы, а также учитывать, что должно осуществляться накопление в течение всего периода выполнения Программы для обеспечения возможности поэтапной оценки ее реализации, а также оценки выполнения планов структурных подразделений межрегионального ресурсного центра);
- регулярность (должен быть определен период и сроки сбора данных, необходимых для расчета индикаторов с привязкой к этапам реализации Программы).

Объем финансовых ресурсов, необходимых для реализации Программы.

Следует отметить, что объем финансирования реализации Программы должен быть сопоставим с объемом финансирования межрегионального ресурсного центра и учитывать финансовые риски организации. Включение в Программу мероприятий, не обеспеченных финансированием, влечет за собой риск невыполнения Программы.

В данном разделе указывается информация о текущем финансировании межрегионального ресурсного центра: источниках дохода и привлекаемых средствах для реализации Программы. Дается оценка объемов финансирования, необходимых для реализации каждого этапа Программы, и их источниках (как внутренних, так и внешних), дается оценка финансовых рисков.

Анализ рисков реализации Программы (вероятных явлений, событий, процессов, не зависящих от межрегионального ресурсного центра и организаций, участвующих в реализации Программы и негативно влияющих на основные параметры Программы, и описание мер управления рисками).

Анализ рисков реализации Программы и описание мер управления рисками реализации Программы предусматривают:

- описание факторов риска по источникам возникновения и характеру влияния на ход и результаты реализации Программы;
- предложения по мерам управления рисками и/или их минимизации при реализации Программы.

III. Алгоритм разработки Программы

1. Создание рабочей группы для разработки Программы. В рабочую группу могут быть включены как сотрудники организации, на базе которой организована деятельность межрегионального ресурсного центра, так и внешние эксперты, в том числе из состава Экспертно-методического совета межрегионального ресурсного центра.

2. Проведение анализа положения целевых групп межрегионального ресурсного центра: социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации; детей и семей с детьми в регионах деятельности центра; законодательства и существующих мер поддержки целевых групп в регионах.

3. Проведение анализа исходной ситуации в состоянии организации, на базе которой создается межрегиональный ресурсный центр:

- оценка результатов деятельности организации за предыдущий период; анализ и систематизация внутреннего опыта деятельности по реализации элементов деятельности межрегионального ресурсного центра;
- экспертиза интеллектуальных продуктов организации, их сопоставление с целью создания межрегионального ресурсного центра, определение приоритетов их развития;
- определение имеющихся ресурсов, а также возможностей привлечения дополнительных ресурсов;

- определение проблемных полей на уровне результатов деятельности;
- определение сильных и слабых сторон для выбора оптимального пути развития;
- анализ условий функционирования межрегионального ресурсного центра (наличие ресурсов, соответствующей нормативной базы, наличие развитой профессиональной коммуникационной среды).

4. Формирование Экспертно-методического совета межрегионального ресурсного центра.

5. Определение приоритетов деятельности межрегионального ресурсного центра. Анализ направлений и идей развития. Определение функциональных направлений деятельности, функций и полномочий структурных подразделений.

6. Определение основных методологических и методических подходов к планированию и реализации функциональных направлений деятельности. Планирование деятельности структурных подразделений межрегионального ресурсного центра.

7. Разработка критериев и индикаторов для оценки достижения цели межрегионального ресурсного центра и его развития (например, критерий – разнообразие направлений и форм работы; индикатор – количество программ и их особенности). Примеры других индикаторов приведены в Приложении 4.

8. Разработка Программы.

9. Представление проекта Программы Экспертно-методическому совету межрегионального ресурсного центра для оценки и согласования. При необходимости – доработка Программы.

10. Утверждение Программы.

11. Направление Программы региональным органам власти, координирующим работу в сфере поддержки семьи и детства, а также в сфере поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций.

IV. Приложения

Приложение 1. *Определение целей и задач Программы*

Цели Программы, достижение которых должно быть осуществлено в определенный период, формулируются исходя из общих целей и задач межрегионального ресурсного центра.

Их достижение должно обеспечивать поступательное развитие межрегионального ресурсного центра и социально ориентированной некоммерческой организации в целом.

Цели Программы можно разделить на две основные группы.

Первая группа направлена на развитие социально ориентированных НКО, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации.

Вторая группа отражает необходимость повышения качества жизни благополучателей (семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации). Схематично это можно представить следующим образом (см. рис. 2).

Для достижения каждой цели формулируются задачи, а также индикаторы, позволяющие оценить степень их реализации по итогам выполнения Программы.

Возможные задачи, которые может ставить перед собой межрегиональный ресурсный центр для достижения цели развития социально ориентированных некоммерческих организаций:

- организация просветительских мероприятий;
- разработка образовательных программ (с учетом требований регионального законодательства), желающих получить статус поставщика социальных услуг;
- подготовка методических и информационных материалов;
- анализ перечня услуг социального обслуживания, предоставляемых в регионе, подготовка предложений по его дополнению и пр.

Задачи Программы для достижения целей второй группы:

- проведение анализа потребностей семей с детьми в социальных услугах и возможностей оказания социально ориентированными некоммерческими организациями услуг в рамках социального обслуживания;
- разработка порядка предоставления и перечня услуг, которые социально ориентированные некоммерческие организации могут оказывать семьям и детям в рамках социального обслуживания;
- разработка стандартов предоставления социальных услуг для семей и детей.



Рис. 2. Цели программы эффективной деятельности межрегионального ресурсного центра поддержки СО НКО, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации

Приложение 2

Таблица 7

**Комплекс мероприятий
межрегионального ресурсного центра**

№ п/п	Мероприятие	Наименование СО НКО, которые будут участвовать в мероприятии	Ожидаемые результаты	Сроки реализации	Объем финансирования с указанием источников финансирования (руб.)		
					Всего	Собственных средств	Привлеченных средств
1							
2							
3							

Приложение 3

Таблица 8

**Информация об основных мероприятиях
структурных подразделений
межрегионального ресурсного центра**

№ п/п	Наименование структурного подразделения МРЦ	Мероприятие	Ответственный исполнитель	Срок реализации		Ожидаемый непосредственный результат (краткое описание)	Последствия нереализации основного мероприятия	Связь с показателями (индикаторами) Программы
				начало	окончание			
1.	Структурное подразделение МРЦ 1	Мероприятие 1.1						
		Мероприятие 1.2						
		Мероприятие 1.3						
		...						
2.	Структурное подразделение МРЦ 2	Мероприятие 2.1						
		Мероприятие 2.2						
		Мероприятие 2.3						
...								
n.	Структурное подразделение МРЦ n	Мероприятие n.1						
		Мероприятие n.2						
		Мероприятие n.3						
		...						

Приложение 4

Примеры индикаторов для оценки достижения цели межрегионального ресурсного центра и его развития

Индикаторы позволяют не только дать оценку результатам деятельности межрегионального ресурсного центра по выполнению Программы за определенный период, подвести итоги, но и сформировать публичный отчет, предоставлять данные в государственные структуры как обоснование необходимости изменения нормативного регулирования отдельных вопросов в сфере поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций и оказания помощи семье и детям, использовать данные для фандрайзинговой работы.

Индикаторы могут носить разный характер и учитывать, как результаты оказания поддержки, так и влияние этой поддержки на улучшение качества жизни детей и семей с детьми.

Помимо количественных индикаторов должны быть сформулированы и качественные индикаторы, позволяющие сделать вывод о развитии деятельности некоммерческого сектора на территории каждого отдельного региона и о том влиянии, которое это развитие оказывает на социальное развитие региона.

В качестве возможных индикаторов (показателей) оценки результатов реализации Программы можно предложить следующие:

В сфере развития социально ориентированных некоммерческих организаций:

- количество мероприятий, организованных по теме развития СО НКО;
- количество СО НКО/руководителей/специалистов, принявших участие в мероприятиях;
- количество новых СО НКО, обратившихся в межрегиональный ресурсный центр за предоставлением образовательных, консультационных, аутсорсинговых услуг;

- количество образовательных программ, реализуемых межрегиональным ресурсным центром для СО НКО;
- количество методических материалов, публикаций, подготовленных межрегиональным ресурсным центром, в том числе в связи с введением нового законодательства или внесением изменений в действующее;
- количество/доля СО НКО/специалистов СО НКО, прошедших обучение в межрегиональном ресурсном центре и применяющих на практике полученные знания;
- количество СО НКО/руководителей/специалистов СО НКО, получивших методические материалы;
- количество СО НКО, получивших услуги межрегионального ресурсного центра, вошедших в региональные реестры поставщиков социальных услуг, реестры социально ориентированных некоммерческих организаций – исполнителей общественно-полезных услуг;
- количество СО НКО, получивших поддержку (финансовую, материальную, информационную) от региональных органов власти на предоставление услуг населению, в результате деятельности межрегионального ресурсного центра;
- количество практик/методик/технологий, разработанных СО НКО, прошедших экспертизу в межрегиональном ресурсном центре и получивших положительную экспертную оценку;
- количество описанных (стандартизированных, паспорттизированных) уникальных услуг, оказываемых СО НКО семьям и детям и не предоставляемых государственными поставщиками социальных услуг;
- количество специалистов/экспертов узкой квалификации, участвующих в программах межрегионального ресурсного центра и/или сотрудничающих с СО НКО при предоставлении социальных услуг гражданам;

- количество СО НКО, расширивших свою деятельность после получения услуг в межрегиональном ресурсном центре;
- количество/доля СО НКО, получивших положительные результаты проведенной силами межрегионального ресурсного центра независимой оценки качества предоставления социальных услуг семьям и детям;
- количество услуг СО НКО (получивших поддержку межрегионального ресурсного центра), не вошедших в региональный перечень социальных услуг, но на предоставление которых выделено государственное финансирование.

В сфере повышения качества жизни семей и детей:

- количество граждан, получивших услуги СО НКО в рамках социального обслуживания;
- количество граждан, получивших в дополнение к услугам в рамках реализации ИППСУ¹³, услуги СО НКО, не предоставляемые государственными поставщиками социальных услуг;
- количество/доля граждан, преодолевших трудную жизненную ситуацию благодаря комплексу мер, реализованных СО НКО, специалисты которого прошли обучение в межрегиональном ресурсном центре;
- количество/доля граждан, преодолевших трудную жизненную ситуацию благодаря консолидации усилий СО НКО и государственных/муниципальных организаций, осуществленной при содействии межрегионального ресурсного центра;
- количество выявленных межрегиональным ресурсным центром дополнительных (по количеству и видам) соци-

¹³ ИППСУ – индивидуальная программа предоставления социальных услуг в рамках социального обслуживания.

альных услуг, в предоставлении которых нуждаются семьи и дети;

- количество/доля услуг СО НКО, прошедших стандартизацию в межрегиональном ресурсном центре, за предоставлением которых обращаются семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации;
- количество семей с детьми, обратившихся в СО НКО за предоставлением социальных услуг, прошедших стандартизацию в межрегиональном ресурсном центре;
- доля граждан целевых групп, удовлетворенных качеством социальных услуг, предоставленных СО НКО;
- количество услуг/методик/технологий СО НКО, разработанных для решения узких проблем целевых групп получателей услуг.

В сфере развития межрегионального ресурсного центра

- количество соглашений о сотрудничестве, подписанных межрегиональным ресурсным центром с региональными ведомствами и организациями, осуществляющими деятельность в социальной сфере;
- количество внешних экспертов, принявших участие в деятельности (мероприятиях исследованиях и т. д.) межрегионального ресурсного центра, их ведомственная принадлежность;
- количество СО НКО, получающих поддержку межрегионального ресурсного центра, выполняющих функцию его территориальной/опорной площадки;
- количество просветительских мероприятий, инициированных СО НКО, прошедших обучение в межрегиональном ресурсном центре;
- количество новых программ/проектов/методик, разработанных межрегиональным ресурсным центром для улучшения качества жизни получателей услуг, внедренных СО НКО.

Приложение 5

Примерная структура межрегионального ресурсного центра

Началу работы межрегионального ресурсного центра, а следовательно, и разработке программы его эффективной деятельности, предшествует подготовительный этап (см. раздел «Алгоритм разработки Программы»).

Основываясь на результатах проведенного в течение подготовительного этапа анализа, разрабатывается и утверждается организационная структура, разрабатываются внутренние нормативные документы, регламентирующие создание и деятельность межрегионального ресурсного центра. Организационная структура, в соответствии с выделяемыми направлениями деятельности может выглядеть следующим образом.

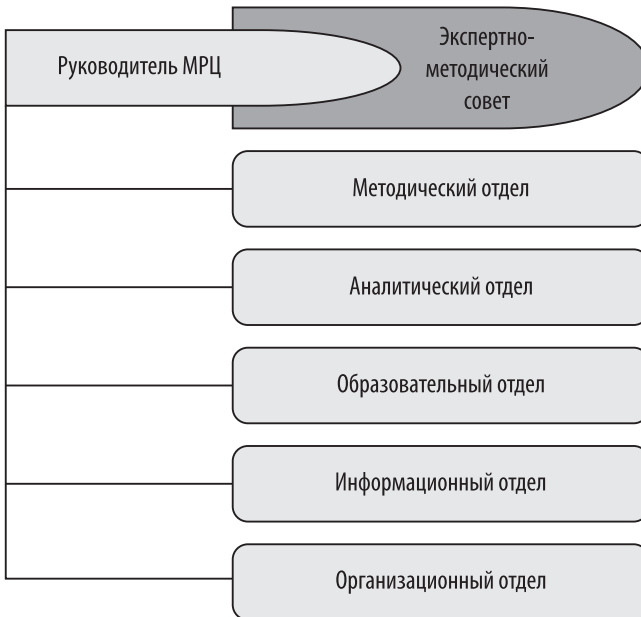


Рис. 3. Примерная структура межрегионального ресурсного центра

В зависимости от штата и возможностей создаваемого межрегионального ресурсного центра, отдельные функции и направления деятельности могут быть совмещены или более детализированы.

3.2. Рекомендации по использованию возможностей электронного банка данных «Эффективные практики деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям» для развития деятельности межрегионального ресурсного центра и социально ориентированных некоммерческих организаций

I. Общие положения

В ходе реализации пилотного проекта создан новый информационно-методический ресурс Электронный банк данных «Эффективные практики деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям» (далее – Электронный банк данных), который размещен в открытом доступе в сети «Интернет» по адресу: ebd.socialchange.ru.

Электронный банк данных представляет собой интернет-портал и содержит сведения о практиках деятельности, проектах, технологиях, успешно реализуемых социально ориентированными некоммерческими организациями регионов Российской Федерации по оказанию поддержки различным категориям семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Концепция и структура Электронного банка данных согласованы межведомственной рабочей группой по обеспечению реализации пилотного проекта Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

II. Характеристика содержания Электронного банка данных

Информация о социальной практике, размещенная в Электронном банке данных, – это четко структурированные сведения, основанные на анализе применения практики. Пользователь электронного ресурса получает ответ на вопрос о том, на какие целевые группы семей и детей направлена практика, применяемая социально ориентированной организацией, какую цель ставит в отношении конкретных семей и детей? Какие меры для достижения цели применяются? А главное, каков результат – какие изменения в качестве жизни семьи и ребенка происходят в итоге применения этих мер?

Практика создания Электронного банка данных показала, что оценка собственной, причем весьма успешной деятельности часто вызывает у СО НКО затруднения. Поэтому одним из положительных итогов создания этого ресурса должно стать более четкое понимание руководителями и специалистами некоммерческих организаций целей своей работы с семьями и детьми и, соответственно, умение оценить полученный результат. В этом заинтересованы и органы власти, планирующие сотрудничество с эффективными социально ориентированными некоммерческими организациями, и непосредственно семьи с детьми, нуждающиеся в помощи.

Поэтому важнейшая позиция в описании социальной практики – это ее результативность. В структуре информации предусмотрены поля, отражающие полученные качественные результаты, а также методы их оценки.

До занесения в Электронный банк данных информация о социальной практике проходит оценку соответствия тематике ресурса, полноты и корректности заполнения полей, экспертную оценку ее результативности.

По итогам проведенного экспертного анализа сведений о 71 социальной практике социально ориентированных некоммерческих организаций в Электронный банк данных включено 55 эффективных практик. Остальные 16 представляют собой либо социальные практики государственных (муниципальных) организаций, либо незавершенные проекты, либо практики некоммерческих организаций, результативность которых не может быть оценена по представленным материалам.

На момент завершения пилотного проекта в Электронном банке данных размещены практики социально ориентированных некоммерческих организаций из 27 регионов России, в том числе из 8 регионов Приволжского федерального округа.

Пользователь может свободно просматривать имеющуюся информацию без регистрации на портале.

Любая организация может создать запись о своей социальной практике для включения в Электронный банк данных, для чего ее представителям необходимо пройти процедуру регистрации на портале.

Системой предусмотрен механизм редактирования материалов, которое может быть проведено администратором электронного ресурса, а также представителями организации, создавшими запись о социальной практике.

III. Возможности использования Электронного банка данных

Электронный банк данных «Эффективные практики деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций по оказанию помощи семье и детям» будет служить базовым информационно-методическим ресурсом для межрегиональных ресурсных центров поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми,

находящимися в трудной жизненной ситуации. С его помощью межрегиональные ресурсные центры смогут:

- продвигать успешные методики, технологии и проекты в сообществе социально ориентированных некоммерческих организаций и таким образом способствовать повышению качества оказания помощи детям и семьям с детьми;
- формировать обучающие программы и методические материалы для СО НКО с учетом их лучшего опыта;
- проводить анализ деятельности социально ориентированных НКО: на какие целевые группы направлена их работа, какие технологии применяются, как и какие ресурсы задействованы, какие особые правовые условия необходимы для эффективного оказания помощи семье и детям. И в соответствии с результатами анализа корректировать свою деятельность.

Электронный банк данных будет служить базой знаний и опыта для СО НКО, которые смогут применить эффективные практики помощи семье и детям у себя в регионе.

Созданный электронный ресурс – это хороший инструмент для установления сотрудничества между социально ориентированными НКО, государственными, муниципальными организациями, работающими в сфере поддержки семьи и детства, их специалистами и руководителями, для развития профессионального коммуникационного сообщества.

Региональные органы власти смогут использовать информацию Электронного банка данных для поиска социально ориентированных некоммерческих организаций, которым можно передать исполнение социальных услуг для семей и детей, и которые могут претендовать на статус исполнителя общественно полезных услуг, став полноправными партнерами по реализации социальной политики в регионе.

IV. Рекомендации по работе с Электронным банком данных

Электронный банк данных организован таким образом, что возможность поиска и просмотра социальных практик есть у любого посетителя портала. Требуется только наличие доступа в Интернет и любого современного веб-браузера (Chrome, IE 10, Firefox, Opera).

Все социальные практики отображаются в виде списка карточек на главной странице портала.

Электронный банк данных имеет удобную систему навигации, которая позволяет быстро найти необходимую информацию. Поиск практик можно осуществлять по разным параметрам, а именно: поиск по федеральному округу и региону, по целевой группе, по приоритетному направлению общественно полезных услуг, по названию организации. Также можно найти практику по поисковой фразе или ключевому слову.

Слева от списка карточек на главной странице портала расположен набор фильтров для поиска. В верхней центральной части экрана расположена строка для контекстного поиска.

Полная информация о любой социальной практике, внесенной в электронный банк данных, раскрывается при нажатии на соответствующую карточку.

Поиск информации о социальных практиках по заданным параметрам

Для поиска социальных практик, реализуемых социально ориентированными некоммерческими организациями конкретного субъекта Федерации необходимо сначала выбрать федеральный округ из списка или начать вводить первые буквы его названия. После выбора округа необходимо выбрать из списка нужный регион. После нажатия кнопки «Найти» система выберет социальные практики по заданным параметрам и выведет на экран список соответствующих карточек.

Для поиска социальных практик, реализуемых в отношении конкретных целевых групп семей и детей, необходимо выбрать целевую группу из списка или начать вводить первые буквы ее названия. После нажатия кнопки «Найти» система выберет социальные практики по заданным параметрам и выведет на экран список соответствующих карточек.

Для поиска социальных практик, реализуемых по конкретному приоритетному направлению общественно полезных услуг, необходимо выбрать приоритетное направление из списка или начать вводить его номер или первые буквы его названия. После нажатия кнопки «Найти» система выберет социальные практики по заданным параметрам и выведет на экран список соответствующих карточек.

Для поиска социальных практик, реализуемых конкретной социально ориентированной некоммерческой организацией, необходимо выбрать ее название из списка или начать вводить первые буквы ее названия. После нажатия кнопки «Найти» система выберет социальные практики указанной организации и выведет на экран список соответствующих карточек.

Добавление информации о социальных практиках

Социально ориентированные некоммерческие организации имеют возможность дополнить содержание Электронного банка данных информацией о своих социальных практиках.

Для этого пользователю необходимо пройти процедуру регистрации, указав адрес электронной почты и выбрав пароль для входа на портал. После регистрации пользователь получает письмо подтверждения на указанный ящик электронной почты. Для авторизации на портале используется адрес электронной почты и пароль.

В Личном кабинете пользователя отображается информация обо всех социальных практиках, которые введены организацией в Электронный банк данных. Напротив названия каждой практики указано текущее состояние модерации.

После нажатия кнопки «Добавить практику» необходимо максимально подробно заполнить все поля предложенной формы. Блок «Контактная информация» потребуется для прохождения модерации. После заполнения всех полей следует нажать кнопку «Отправить на модерацию».

Новая социальная практика проходит оценку соответствия тематике Электронного банка данных, полноты и корректности заполнения полей, экспертную оценку результативности практики и после успешной модерации включается в реестр социальных практик. Пользователь получает соответствующее уведомление.

Системой предусмотрена возможность задать вопросы или внести предложения администратору портала через форму обратной связи.

3.3. Модель взаимодействия межрегионального ресурсного центра с социально ориентированными некоммерческими организациями и государственными органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющими деятельность по оказанию помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации

I. Общие положения

Основой модели взаимодействия межрегионального ресурсного центра в Пермском крае с социально ориентированными некоммерческими организациями и государственными органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющих деятельность по оказанию помощи семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, послужили условия правового, финансового, кадрового, организационного характера, сформированные в Российской Федерации и регионе.

В целях содействия развитию некоммерческого сектора, включая СО НКО, начиная с 2008 года, Правительство Пермского края приняло ряд законодательных актов, способствующих данному процессу.

Но более существенные изменения происходят в последние годы, после того как в 2012 году в рамках краевой программы социально-экономического развития были предложены механизмы взаимодействия органов государственной власти и гражданского общества. В поддержку данных положений разработаны: закон Пермского края от 7 марта 2013 года № 174-ПК «О государственной поддержке социально ориентированных некоммерческих организаций в Пермском крае», постановление Правительства Пермского края от 3 октября 2013 года № 1326-п

«Об утверждении государственной краевой программы “Обеспечение взаимодействия общества и власти”», подпрограмма «Государственная поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций».

Органами краевой власти, местного самоуправления и представителями бизнеса, совместно с некоммерческими организациями в Пермском крае были заложены основы и созданы предпосылки для дальнейшего формирования и развития правовых, экономических, организационных и иных условий деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций. Как результат системы взаимодействия – постоянный рост численности СО НКО в Пермском крае¹⁴.

II. Взаимодействие органов государственной власти и СО НКО по согласованию направлений деятельности СО НКО с учетом приоритетов государственной политики, принятыми государственными решениями, в том числе на уровне региона

Основной целью в создании системы взаимодействия органов государственной власти и социально ориентированных некоммерческих организаций является, прежде всего, создание условий, направленных на повышение эффективности действующей социальной политики.

В Пермском крае согласование направлений деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций с учетом приоритетов государственной политики и принятыми государственными решениями имеет длительную историю.

¹⁴ Создание условий для развития НКО-сектора на рынке социальных услуг в сфере профилактики социального сиротства и защиты детей: Сборник материалов участников программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций / под ред. В. И. Кожарской, А. М. Спивака. Пермь : АНО «Региональный центр “Вектор”», 2014. С. 33.

СО НКО осуществляют свою деятельность в различных направлениях социально-экономического развития края. Они принимают активное участие в реализации муниципального и государственного заказа на оказание социальных услуг населению. В программе «Социально-экономическое развитие Пермского края на 2012–2016 годы» указывается, что решение многих социальных проблем возможно за счет активного привлечения ресурсов социально ориентированных некоммерческих организаций. Здесь же отмечается, что развитие негосударственного сектора в социальной сфере является одним из конкурентных преимуществ Пермского края и одной из ключевых задач функционально-целевого направления «Социальная политика».

В развитие этих и иных положений, как отмечено выше, принято постановление Правительства Пермского края от 3 октября 2013 года № 1326-п «Об утверждении государственной краевой программы “Обеспечение взаимодействия общества и власти”», подпрограммы «Государственная поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций».

Финансовая поддержка СО НКО предусмотрена в двух формах:

- предоставление краевых грантов на реализацию социальных проектов по итогам конкурсов социальных и гражданских инициатив;
- предоставление субсидий.

Механизмы поддержки проектов и инициатив, участия социально ориентированных некоммерческих организаций в реализации краевой социальной политики, в том числе через размещение заказов на оказание услуг для государственных нужд, закрепляется, в том числе, в краевых социальных программах.

III. Взаимодействие органов государственной власти с негосударственным сектором в сфере оказания поддержки семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации

Немаловажным результатом в формировании благоприятной и эффективной семейной политики Пермского края стало принятие постановления Правительства Пермского края от 20 февраля 2016 года №68-п «Об утверждении концепции семейной политики в Пермском крае на период до 2025 года и плана мероприятий на период до 2018 года по реализации в Пермском крае первого этапа Концепции государственной семейной политики в Российской Федерации на период до 2025 года».

В реализации данного документа участвует и социально ориентированный некоммерческий сектор. В соответствии с законом Пермского края от 7 июля 2014 года №352-ПК «О системе профилактики детского и семейного неблагополучия в Пермском крае», общественные и некоммерческие организации (объединения) принимают участие в мероприятиях по защите прав детей, профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, детского и семейного неблагополучия. Таким образом, ресурс социально ориентированных некоммерческих организаций активно используется для предоставления социальных услуг семьям и детям в проведении профилактических мероприятий на территории Пермского края.

С целью привлечения организаций к решению вопросов в сфере детского и семейного неблагополучия, предотвращения и раннего выявления жестокого обращения с несовершеннолетними, утвержден ряд порядков предоставления из бюджета Пермского края субсидий некоммерческим организациям. Субсидии предусмотрены на оказание психологической помощи, в том числе экстренной, по детскому «телефону доверия», на поддержку семейных клубов и консультационных центров, на

создание и поддержку краевых ресурсных центров по работе с семьями.

При создании краевого ресурсного центра по работе с семьями разработан и запущен семейный портал (www.paramataya.com). Целевая аудитория портала: родители и дети; специалисты, работающие с семьями и детьми; СО НКО, оказывающие услуги семьям и детям; волонтеры и добровольцы; представители гражданского общества и социально ответственного бизнеса; эксперты в сфере семейной политики и практики помощи детям и семьям. Портал является информационной и коммуникационной площадкой для межсекторного взаимодействия по решению проблем семьи, на которой представлена актуальная информация о событиях, сервисах и социальных услугах, предоставляемых в Пермском крае.

Участие социально ориентированных некоммерческих организаций в реализации государственных программ поддержки семьи и детства.

Одним из важных показателей оценки достижения целей и задач государственной программы «Семья и дети Пермского края»¹⁵ является создание адресных механизмов оказания дополнительной государственной поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям. В рамках подпрограммы «Поддержка материнства и детства. Формирование среды, дружественной к детям» реализуются мероприятия, направленные на развитие социальной активности и выявление собственного потенциала семей, в том числе через поддержку семейных социально ориентированных некоммерческих организаций.

Аналогичные подходы реализуются в рамках подпрограммы «Образование, дружественное к детям, и формирование ответственного родительства». В данном контексте внимание

¹⁵ Постановление Правительства Пермского края от 3 октября 2013 года N 1322-п «Об утверждении государственной программы “Семья и дети Пермского края”».

обращено на создание системы общественно-государственного партнерства по формированию ответственного и позитивного родительства в целом. Более 80% мероприятий в государственной программе «Семья и дети Пермского края» предусматривают исполнение на конкурсной основе.

С 2014 года в рамках реализации государственной программы «Семья и дети Пермского края» внедряется механизм вовлечения социально ориентированных некоммерческих организаций в сферу защиты детства. Одним из таких механизмов является создание на базе социально ориентированных некоммерческих организаций ресурсных центров по основным направлениям деятельности в сфере семейной политики и детства, предоставления им субсидий на данную деятельность. В Пермском крае создаются ресурсные центры по работе с семьями, центр по профилактике семейного неблагополучия и преступности среди несовершеннолетних, по работе с детьми, нуждающимися в государственной поддержке (дети-сироты) и по развитию системы отдыха и оздоровления детей¹⁶.

С целью расширения доступа социально ориентированных некоммерческих организаций к услугам межрегионального ресурсного центра, созданного в рамках реализации пилотного проекта, учета региональных особенностей социальной политики, осуществлен отбор организаций в регионах Приволжского федерального округа и сформирована сеть из 10 опорных площадок на базе этих организаций, работающих в сфере социальной поддержки семей и детей. Представлены опорные площадки СО НКО: ЧУДОРСП «Центр социально-психологической помощи» (Кировская обл.), Нижегородская региональная общественная

¹⁶ Создание условий для развития НКО-сектора на рынке социальных услуг в сфере профилактики социального сиротства и защиты детей: Сборник материалов участников программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций / под ред. В. И. Кожарской, А. М. Спивака. Пермь : АНО «Региональный центр “Вектор”», 2014. С. 24.

организация «Перспектива» (Нижегородская обл.), АНО «Самарский региональный центр социальных услуг» (Самарская обл.), Саратовская региональная общественная организация помощи детям «Где ты, мама?» (Саратовская обл.), Благотворительный фонд «Дари добро» (Ульяновская обл.), Молодежная общественная организация «Рост» (Республика Мордовия), АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт» (Республика Марий Эл), АНО «Поволжская семейная академия “УМАЙ”» (Республика Татарстан), НП «Межрегиональный центр практической психологии и экспертизы “Развитие”» (Удмуртская Республика), Союз женщин Чувашии (Чувашская Республика).

С каждой опорной площадкой заключено соглашение, предусматривающее совместную реализацию мероприятий пилотного проекта, а также оказание информационной, консультационной поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям регионов, обучение и стажировку их специалистов.

Приоритетной практикой некоммерческих организаций, оказывающих поддержку семьям и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, является содействие семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. По данному направлению деятельности СО НКО в Пермском крае реализуют мероприятия, направленные на продвижение семейных ценностей, развитие семейных форм устройства детей, разработку и внедрение образовательных, воспитательных и оздоровительных программ, повышение квалификации специалистов. Оказывают социальные услуги по реабилитации семей, находящихся в социально опасном положении, поддержку и защиту прав детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе в получении образования.

Пермский край одним из первых приступил к формированию рынка социальных услуг, начав реструктуризацию сети государственных учреждений и передачу государственного заказа организациям на конкурсной основе.

IV. Взаимодействие с органами государственной власти и научно-исследовательскими и образовательными организациями в целях обеспечения научно обоснованной базы для разрабатываемых методических, образовательных, информационных и просветительских материалов

В данном направлении наблюдается положительный опыт сотрудничества с ФГБОУ ВО «Пермский государственный национальный исследовательский университет». За период сотрудничества были подготовлены информационно-методические материалы для специалистов системы социального обслуживания, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, социально ориентированных некоммерческих организаций. Разрабатываются и издаются информационные и методические материалы с целью повышения эффективности деятельности специалистов по работе с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, внедрения восстановительных технологий, организации деятельности муниципальных и школьных служб примирения, социальной реабилитации несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом и др.

V. Взаимодействие с органами государственной власти и создание профессионального сообщества в сфере поддержки семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации

Профессиональные сообщества активно участвуют в реализации государственной политики в интересах детей, реализуя принцип государственно-общественного партнерства. Общественные деятели привлекаются в качестве экспертов и участников в различные коллегиальные органы, рабочие группы, организационные комитеты федерального, регионального, муниципаль-

ного и институционального уровней (например, входят в состав комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, общественных советов, попечительских и наблюдательных советов учреждений и пр.). Одной из ключевых структур профессионального сообщества, включающего представителей органов государственной власти, местного самоуправления, государственных организаций социальной сферы, социально ориентированных некоммерческих организаций и бизнес-структур, ведущих работу с семьями с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации являются общественные советы. По сути, это работа экспертов (находящихся в партнерских отношениях с коллективом межрегионального ресурсного центра) из числа СО НКО и органов исполнительной власти, а также учреждений.

Общественный совет при Министерстве социального развития Пермского края продуктивен и с успехом осваивает новые функции по формированию и проведению независимой оценки качества предоставляемых услуг, поддержки и усиления роли общественных советов учреждений системы социального обслуживания, общественных обсуждений решений министерства с вынесением рекомендаций и т. д.

VI. Взаимодействие с органами государственной власти в формировании базы экспертов для определения стратегии деятельности межрегионального ресурсного центра, проведения экспертизы разрабатываемых межрегиональным ресурсным центром материалов, образовательных программ, материалов СО НКО по работе с семьями с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, проведения независимой оценки качества услуг, супервизии, оценки эффективности деятельности межрегионального ресурсного центра

Для проведения мониторинга результатов мероприятий программы межрегионального ресурсного центра проводится внутренний мониторинг, а также привлекаются внешние эксперты и аналитики, имеющие опыт и квалификацию в данной сфере. Как правило, для проведения экспертизы разработанных материалов межрегионального ресурсного центра привлекаются специалисты Министерства социального развития Пермского края, аппарата Уполномоченного по правам человека, аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Пермском крае, ученые ВУЗов г. Перми, практики, имеющие опыт работы в социальных учреждениях и социально ориентированных некоммерческих организациях.

В рамках данного направления деятельности привлекаются эксперты в области независимой оценки качества предоставления социальных услуг и общественного контроля. Механизм внедрения общественного контроля и независимой оценки качества социальных услуг, оказываемых социально ориентированными некоммерческими организациями, построен на основе учета балльной системы и нуждается в апробации.

Кроме того, планируется внедрить в деятельность СО НКО механизм внутренней оценки. Этот подход позволит повысить объективность данных, так как включает мнение всех заинтере-

сованных сторон, от государственных органов власти до представителей социально ориентированных некоммерческих организаций и общественности.

3.4. Практика формирования профессионального сообщества специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций в рамках различных направлений деятельности межрегионального ресурсного центра (организационно-правовой, образовательной, информационно-методической, экспертно-аналитической, коммуникационной, трансфертной)

Деятельность межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, и реализующих мероприятия по укреплению института семьи (далее – межрегиональный ресурсный центр), во многом определяется сформированной профессиональной средой, которая обеспечивает пополнение кадрового, методического и экспертно-аналитического потенциала межрегионального ресурсного центра. Формирование профессионального коммуникационного сообщества – непрерывный процесс, связанный с деятельностью организации, на базе которой создан межрегиональный ресурсный центр, и необходимый для ее развития.

В настоящем разделе представлена практика Благотворительного фонда поддержки семьи, материнства и детства «Покров» (далее – БФ «Покров»).

Исходя из опыта, сложившегося за годы работы БФ «Покров» и деятельности созданного на его базе межрегионального

ресурсного центра, условно можно выделить следующие группы, составляющие профессиональное коммуникационное сообщество:

- органы власти и местного самоуправления на территории деятельности межрегионального ресурсного центра;
- бюджетные организации социальной сферы и коммерческие организации, работающие с семьями и детьми;
- Общественная палата Пензенской области;
- религиозные организации;
- социально ориентированные некоммерческие организации, работающие с семьями и детьми;
- организации профессионального образования в социальной сфере;
- семьи с детьми на территории деятельности межрегионального ресурсного центра.

Органы власти, местного самоуправления на территории деятельности межрегионального ресурсного центра

БФ «Покров» еще до создания межрегионального ресурсного центра как самостоятельного направления деятельности организации, установил взаимодействие со всеми основными органами власти Пензенской области, ответственными за реализацию социальной политики в регионе:

- Министерством здравоохранения Пензенской области;
- Министерством труда, социальной защиты и демографии Пензенской области;
- Министерством образования Пензенской области;
- Управлением внутренней политики Правительства Пензенской области.

Установление рабочих отношений и постоянное сотрудничество со структурными подразделениями министерств и ведомств региона позволяет учитывать при планировании деятельности межрегионального ресурсного центра приоритеты региональной социальной политики, цели и задачи, сформулированные в ре-

гиональных программах, устанавливать конструктивный диалог между некоммерческим сектором и властью, что обеспечивает возможность совместного решения вопросов в сфере поддержки семьи и детства.

Ниже в таблице 9 приведена информация о сложившемся вокруг БФ «Покров» и межрегионального ресурсного центра «Покров» межсекторном взаимодействии.

Взаимодействие с Министерством здравоохранения Пензенской области сформировалось до создания межрегионального ресурсного центра. Руководством Фонда «Покров» было предложено через отдел медицинской помощи детям и службы родовспоможения Министерства реализовать совместный проект – Конкурс среди женских консультаций «В защиту жизни». Разработаны документы, обеспечивающие проведение конкурса. Налажено активное межведомственное взаимодействие в деле профилактики абортов по социальным показаниям.

В рамках программы обучения психологов медико-социальных кабинетов, проводящих доабортное психологическое консультирование в женских консультациях города Пензы и Пензенской области, специалистами БФ «Покров» были разработаны программы специализированных тренингов и организованы курсы повышения квалификации психологов в области консультирования женщин в ситуации репродуктивного выбора. Сложилась практика участия специалистов организаций здравоохранения в обучающих мероприятиях межрегионального ресурсного центра по данной теме, проведения регулярных семинаров-тренингов для специалистов Министерства на базе межрегионального ресурсного центра с целью повышения квалификации и профилактики «профессионального выгорания».

Взаимодействие с Министерством труда, социальной защиты и демографии Пензенской области реализуется в соответствии с заключенным Соглашением о сотрудничестве. Специалисты Министерства вошли в состав рабочей группы по реализа-

Таблица 9

Взаимодействие межрегионального ресурсного центра «Покров» с органами исполнительной власти Пензенской области

Название организации/ ведомства	Направление деятельности	Роль МРЦ	Роль партнера МРЦ
Министерство здравоохранения Пензенской области	Образовательное, информационно-методическое, экспертно-аналитическое, трансфертное. Основание взаимодействия – заключение соглашения о сотрудничестве.	Реализация программ повышения квалификации специалистов медико-социальных кабинетов женских консультаций по вопросам оказания помощи женщинам в ситуации репродуктивного выбора. Участие в разработке региональных программ и проектов, направленных на сокращение количества абортотв.	Заказ на выполнение работ, предоставление услуг МРЦ. Участие в экспертно-методическом совете МРЦ. Участие специалистов Министерства в мероприятиях МРЦ в качестве экспертов.
Министерство труда, социальной защиты и демографии Пензенской области	Организационно-правовое, образовательное, информационно-методическое, экспертно-аналитическое, коммуникационное. Основание взаимодействия – заключение соглашения о сотрудничестве.	Организация площадки взаимодействия СО НКО и Министерства на базе МРЦ. Разработка стандартов социальных услуг, методологии и критериев независимой оценки качества социальных услуг, оказываемых СО НКО семьям и детям.	Рассмотрение проектов стандартов социальных услуг, методологии и критериев независимой оценки качества социальных услуг, оказываемых СО НКО семьям и детям. Участие в экспертно-методическом совете МРЦ. Проведение совместных семинаров для специалистов СО НКО по вопросам оказания социальных услуг.
Министерство образования Пензенской области	Образовательное, информационно-методическое, экспертно-аналитическое, трансфертное. Основание взаимодействия – заключение соглашения о сотрудничестве.	Разработка, сбор и распространение эффективных образовательных и просветительских программ СО НКО, направленных на профилактическую работу с молодежью (сознательное родительство, отказ от вредных привычек, профилактика абортотв).	Использование образовательных программ из базы МРЦ. Проведение совместных мероприятий и акций, направленных на профилактическую работу с молодежью.
Управление внутренней политики Правительства Пензенской области	Образовательное, организационное, информационно-методическое, экспертно-аналитическое. Основание взаимодействия – заключение соглашения о сотрудничестве.	Организация обучения специалистов СО НКО региона на базе МРЦ. Участие в конкурсах на получение субсидий Правительства Пензенской области.	Участие в экспертно-методическом совете МРЦ. Информационная поддержка.

ции пилотного проекта по разработке модели межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, принимают участие в семинарах и стажировочных площадках, организуемых на базе межрегионального ресурсного центра.

Взаимодействие с Министерством образования Пензенской области также осуществляется на основе заключенного Соглашения. В течение последних пяти лет совместно с Министерством БФ «Покров» проводит ежегодный конкурс молодежных социальных проектов «Мой выбор – жизнь и здоровье». Конкурс проводится с целью пропаганды традиционных семейных ценностей, укрепления института семьи и профилактики аборт в молодежной среде. Разработаны документы, обеспечивающие проведение конкурса. Благодаря широкому территориальному охвату конкурса проведена крупномасштабная просветительская работа с молодежью областных центров, районов и сел регионов Приволжского федерального округа и ряда других регионов. Успешный опыт позволил планировать в дальнейшем проведение других совместных мероприятий и акций, направленных на профилактическую работу с молодежью, а также разработку, сбор и внедрение эффективных образовательных программ для социально ориентированных некоммерческих организаций, направленных на профилактическую работу с молодежью (сознательное родительство, отказ от вредных привычек, профилактики абортов) при взаимодействии с Министерством.

Формы соглашений о сотрудничестве с министерствами представлены в методическом пособии «Жизнь – священный дар», разработанном межрегиональным ресурсным центром «Покров».

Взаимодействие с Управлением внутренней политики Правительства Пензенской области осуществляется в сфере информационно-образовательной поддержки образовательных мероприятий меж-

регионального ресурсного центра «Покров», проводимых для руководителей и специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций.

Бюджетные организации социальной сферы, работающие с семьями и детьми, и коммерческие организации

Взаимодействие с бюджетными организациями социальной сферы, работающими с семьями и детьми, в основном с медицинскими организациями (женские консультации, ГБУЗ) и службами социальной защиты населения, осуществляется в разных направлениях.

Одно из них – направление бюджетными организациями социальной сферы семей в кризисной ситуации за адресной помощью и другими социальными услугами в БФ «Покров». Специалистами фонда в зависимости от ситуации оказываются психологические, юридические услуги, гражданам предоставляется материальная помощь. При этом граждане имеют возможность получить услуги, отнесенные к перечню услуг социального обслуживания, а также услуги, которые не оказываются поставщиками социальных услуг в рамках социального обслуживания.

Еще одно направление для развития профессиональных контактов – участие специалистов бюджетных организаций социальной сферы, а также коммерческих организаций (в том числе коммерческих медицинских организаций) в образовательных мероприятиях межрегионального ресурсного центра. В рамках этого направления осуществляется обмен опытом, ознакомление с новыми методиками и технологиями, устанавливаются экспертные контакты, которые, например, помогают найти специалиста для работы со сложными случаями. Специалисты, прошедшие обучение в межрегиональном ресурсном центре, применяют полученные знания на практике, имеют возможность получить консультацию, пройти супервизию.

Коммерческие организации, с которыми сотрудничает межрегиональный ресурсный центр, оказывают спонсорскую по-

мощь БФ «Покров». Например, одна из коммерческих медицинских клиник региона является постоянным спонсором фонда при проведении конкурса среди женских консультаций «В защиту жизни».

Ниже в таблице приведена информация о сложившемся вокруг БФ «Покров» и межрегионального ресурсного центра «Покров» взаимодействии с бюджетными и коммерческими организациями.

Таблица 10

Взаимодействие межрегионального ресурсного центра «Покров» с организациями, работающими в сфере поддержки семьи и детства

Вид организации	Направление деятельности/ сфера сотрудничества	Роль МРЦ	Роль партнера МРЦ
Бюджетные организации социальной сферы, работающие с семьями и детьми: – медицинские организации (женские консультации, ГБУЗ); – службы социальной защиты населения	Образовательное, информационно-методическое, трансфертное. Выявление семей и детей, нуждающихся в помощи.	Повышение квалификации специалистов по вопросам оказания социальных услуг, применению методик и технологий из базы МРЦ. Получение информации о гражданах, нуждающихся в получении услуг, которые не оказываются специалистами бюджетных организаций, но предоставляются специалистами Фонда «Покров»	Получатель образовательных услуг МРЦ. Информационный партнер. Направление нуждающихся семей за помощью (психологической, юридической и иной).
Коммерческие организации (в том числе коммерческие медицинские организации)	Образовательное, информационно-методическое, трансфертное.	Повышение квалификации специалистов по вопросам оказания социальных услуг, применению методик и технологий из базы МРЦ. Информационная поддержка.	Получатель услуг МРЦ. Спонсорская поддержка Фонда «Покров» и МРЦ.

Общественная палата Пензенской области

Взаимодействие с Общественной палатой Пензенской области осуществляется в сфере информационной и организационной поддержки образовательных мероприятий межрегионального ресурсного центра «Покров», проводимых для руководителей

и специалистов социально ориентированных некоммерческих организаций, привлечении членов профильных комиссий к экспертизе материалов межрегионального ресурсного центра.

Таблица 11

Взаимодействие межрегионального ресурсного центра «Покров» с Общественной палатой Пензенской области

Вид организации	Направление деятельности/ сфера сотрудничества	Роль МРЦ	Роль партнера МРЦ
Общественная палата Пензенской области	Образовательное, информационно-методическое, экспертно-аналитическое. Основание взаимодействия – заключение соглашения о сотрудничестве.	Организация обучения специалистов СО НКО региона на базе МРЦ.	Участие в экспертно-методическом совете МРЦ. Информационная поддержка. Организационная поддержка.

Религиозные организации

Приходы Епархий РПЦ Приволжского федерального округа также являются получателями образовательных услуг межрегионального ресурсного центра. Совместно с Пензенской и Нижнеомовской Епархией РПЦ реализуются совместные акции, направленные на помощь нуждающимся семьям региона.

Таблица 12

Взаимодействие межрегионального ресурсного центра «Покров» с религиозными организациями

Категория	Направление деятельности	Роль МРЦ	Роль партнера МРЦ
Приходы Епархий РПЦ Приволжского федерального округа	Образовательное, информационно-методическое, экспертно-аналитическое, коммуникационное, трансфертное. Основание для взаимодействия: заключение соглашения о сотрудничестве.	Повышение квалификации специалистов отделов социального служения и кризисных центров для женщин в трудной жизненной ситуации по вопросам оказания социальных услуг. Обмен опытом и эффективными практиками работы с семьями в трудной жизненной ситуации	Получатель услуг МРЦ. Совместное проведение мероприятий и акций, направленных на помощь семьям в трудной жизненной ситуации. Информационный партнер.

Для межрегионального ресурсного центра это также способ распространения информации о деятельности организации, о своих услугах для социально ориентированных некоммерческих

организаций, об услугах БФ «Покров», которые могут получить семьи и дети.

Социально ориентированные некоммерческие организации, работающие с семьями и детьми

В период реализации пилотного проекта сообщество партнерских организаций БФ «Покров», насчитывавшее в августе 2016 года 10 некоммерческих организаций¹⁷, пополнилось более чем 40 некоммерческими организациями регионов Приволжья.

С целью развития профессионального сообщества межрегиональный ресурсный центр «Покров» провел анализ инфраструктуры поддержки социально ориентированных НКО в регионах Приволжского федерального округа и сформировал базу СО НКО, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации и реализующих мероприятия по укреплению семьи. Руководители и специалисты этих организаций информировались о деятельности и о возможности получения услуг созданного межрегионального ресурсного центра «Покров». Представители более 50 социально ориентированных некоммерческих организаций приняли участие в обучающих мероприятиях, стажировках, получили консультационную, информационную, методическую поддержку, практические рекомендации и методические материалы, разработанные межрегиональным ресурсным центром «Покров».

¹⁷ Благотворительный фонд «Радость», г. Самара; ЧУДРСП «Центр социально-психологической помощи», г. Киров; благотворительный фонд «Колыбель надежды», г. Пермь; Пермская региональная общественная организация по содействию реализации прав граждан на защиту семьи, материнства и детства «Территория семьи», г. Пермь; Балашовская епархия РПЦ (отдел по церковной благотворительности и социальному служению), г. Балашов; многопрофильный образовательный центр «Крылья», г. Балашов; «Чимшинская ассоциация родителей детей-инвалидов», Республика Башкортостан; Нижегородская епархия РПЦ (отдел по взаимодействию с медицинскими и социальными учреждениями), г. Нижний Новгород; РООВСО «Домик детства», г. Самара; АНО «Центр социальной поддержки семей, находящихся в трудной жизненной ситуации “Новый свет”», г. Ижевск (Удмуртская Республика).

Межрегиональный ресурсный центр является площадкой для обмена эффективными методиками и технологиями работы с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации. СО НКО – участники мероприятий презентуют свой успешный опыт оказания помощи детям и семьям в различных ситуациях. Так, в марте 2017 года исполнительный директор автономной некоммерческой организации содействия социальной адаптации личности «Квартал Луи», председатель Пензенской региональной общественной организации «Благовест» Мария Львова-Белова на площадке межрегионального ресурсного центра «Покров» провела мастер-класс с презентацией уникального регионального опыта социокультурной адаптации сирот-инвалидов, реализуемый в Пензенской области.

Благодаря обучению руководителей и специалистов на базе межрегионального ресурсного центра «Покров» 16 социально ориентированных некоммерческих и государственных организаций Приволжского федерального округа используют в своей практике методики психологического консультирования женщин в кризисной жизненной ситуации, проведения доабортного консультирования, организации кризисного центра для женщин с детьми, разработанные и успешно применяемые БФ «Покров».

Авторские методики фонда по психологическому консультированию лиц, страдающих наркотической и алкогольной зависимостью, коррекционной работе с зависимыми клиентами и созависимыми родственниками, по психологическому консультированию приемных семей и кандидатов в приемные родители применяются 12 некоммерческими и государственными организациями Приволжского федерального округа.

По результатам стажировки в межрегиональном ресурсном центре «Покров» комиссией по защите семьи, материнства и детства Оренбургской Епархии РПЦ (кризисный центр для женщин «Колыбель» – участник пилотного проекта) проводится ра-

бота по внедрению в Оренбургской области Конкурса среди женских консультаций «В защиту жизни».

Участники сформированного профессионального коммуникационного сообщества распространяют в своих регионах информационные материалы о деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций на территории Приволжского федерального округа, разработанные в рамках пилотного проекта.

Получение методической, образовательной, консультационной поддержки в межрегиональном ресурсном центре «Покров» способствовало тому, что 4 некоммерческие организации – участники пилотного проекта стали победителями первого этапа конкурса президентских грантов 2017 года, а 2 организации вошли в реестр поставщиков социальных услуг.

С целью увеличения охвата социально ориентированных некоммерческих организаций информацией о деятельности межрегионального ресурсного центра создан интернет-сайт с функцией онлайн-консультирования. Посредством сайта специалисты задают вопросы специалистам межрегионального ресурсного центра и оперативно получают на них ответы.

На сайте размещается информация о предстоящих обучающих мероприятиях, проходят прямые интернет-трансляции и размещается запись образовательных мероприятий для социально ориентированных некоммерческих организаций. Кроме того, силами межрегионального ресурсного центра осуществляется информационная рассылка по адресам электронной почты базы контактов СО НКО.

По телефону специалисты межрегионального ресурсного центра «Покров» оказывают консультации по юридическим аспектам деятельности СО НКО, особенностям ведения бухгалтерского учета, порядку вхождения в реестр поставщиков социальных услуг.

Социально ориентированные некоммерческие организации, получающие услуги межрегионального ресурсного центра, становятся партнерами по многим направлениям. В частности, на сайте межрегионального ресурсного центра «Покров» размещается информация о мероприятиях партнерских организаций, а те, в свою очередь, размещают новостную информацию о деятельности центра.

Таблица 13

Взаимодействие межрегионального ресурсного центра «Покров» с социально ориентированными некоммерческими организациями Приволжского федерального округа

Категория	Направление деятельности	Роль МРЦ	Роль партнера МРЦ
СО НКО Приволжского федерального округа	Образовательное, информационно-методическое, экспертно-аналитическое, коммуникационное, трансфертное. Основание взаимодействия: заключение соглашения о сотрудничестве.	Использование образовательных, методических материалов и услуг МРЦ для повышения квалификации специалистов СО НКО, обучение новым методикам и технологиям. Получение услуг аутсорсинга. Площадка для обмена эффективными методиками и технологиями по работе с семьями в трудной жизненной ситуации. Участие в форумах, конференциях, «круглых столах» в сфере поддержки семьи и детства.	Получатель услуг МРЦ. Опорная площадка МРЦ. Информационный и профессиональный партнер.

Организации профессионального образования в социальной сфере

Взаимодействие с организациями профессионального образования в социальной сфере – важный компонент в работе межрегионального ресурсного центра, прежде всего, при реализации аналитического и методического направления деятельности.

Межрегиональный ресурсный центр «Покров» создан на базе фонда, эффективно предоставляющего услуги гражданам. Фонд «Покров» на протяжении ряда лет разрабатывает и внедряет новые услуги и методики работы в сфере поддержки семьи,

материнства и детства при методической и аналитической поддержке специалистов высшей школы.

Подготовка методических материалов для социально ориентированных некоммерческих организаций, разработка и реализация образовательных программ для руководителей и специалистов некоммерческих организаций также являются важными направлениями сотрудничества межрегионального ресурсного центра с организациями профессионального образования.

Он активно сотрудничает со специалистами Педагогического института им. Белинского Пензенского государственного университета и Российского государственного социального университета. Они выступают консультантами и рецензентами в ходе методической работы межрегионального ресурсного центра «Покров».

Таблица 14

Взаимодействие межрегионального ресурсного центра «Покров» с организациями профессионального образования

Категория	Направление деятельности	Роль МРЦ	Роль партнера МРЦ
Кафедра теории и практики социальной работы ФГБОУ ВПО «ПГУ» им. Белинского. Кафедра социальной работы и психологии Пензенского филиала РГСУ.	Информационно-методическое, экспертно-аналитическое, коммуникационное.	Партнерство в разработке, апробации и внедрении образовательных и методических материалов. Партнерство в разработке стандартов социальных услуг и критериев оценки качества социальных услуг, оказываемых СО НКО.	Экспертная деятельность. Совместная разработка образовательных, методических, иных материалов. Опорная площадка МРЦ. Информационный партнер. Участие в экспертно-методическом совете МРЦ.

Семьи с детьми на территории деятельности межрегионального ресурсного центра

Семьи с детьми на территории деятельности межрегионального ресурсного центра являются основными потребителями услуг социально ориентированных некоммерческих организаций, которым он оказывает поддержку. Поэтому велика их роль в предоставлении информации для оценки эффективности предоставления некоммерческими организациями социальных услуг и

внедрения новых методик и технологий оказания помощи. Мнение семей с детьми также важно для оценки их нуждаемости в социальных услугах и их доступности на территории различных регионов.

Таблица 15

**Взаимодействие межрегионального ресурсного центра «Покров»
с семьями и детьми на территории
Приволжского федерального округа**

Категория	Направление деятельности	Роль МРЦ	Роль партнера МРЦ
Семьи с детьми, дети на территории деятельности МРЦ.	Информационное, аналитическое, экспертное, трансфертное. Основание: запрос на услуги СО НКО, отзыв о качестве услуг СО НКО.	Повышение доступности и качества, расширение спектра социальных услуг СО НКО, предоставляемых семьям и детям.	Оценка эффективности предоставления услуг и внедрения новых методик и технологий. Оценка потребности семей и детей в социальных услугах.

3.5. Проведение независимой оценки качества общественно полезных услуг, предоставляемых социально ориентированными некоммерческими организациями¹⁸

Межрегиональным ресурсным центром МИСОУ проведены работы по разработке методики независимой оценки качества услуг, предоставляемых социально ориентированными некоммерческими организациями в соответствии с потребностями целевых групп, в основе которых лежат собственные, самостоятельно разработанные технологии. Данные услуги не оказываются поставщиками социальных услуг в рамках предоставления социального обслуживания.

Под независимой оценкой качества услуг, предоставляемых социально ориентированными некоммерческими организациями понимается комплексная экспертно-потребительская оценка содержания, процесса, условий и результата предоставления услуг в соответствии с требованиями действующего российского законодательства (отраслевого – в зависимости от содержания услуги) и стандартом оказания услуги.

Независимая оценка качества общественно полезных услуг, предоставляемых социально ориентированными некоммерческими организациями (далее – НОК СО НКО), может проводиться в форме:

- внешней экспертной оценки, где экспертами могут выступить любые независимые специалисты;
- взаимной оценки СО НКО друг друга – Peer Review;
- оценки со стороны Общественного совета, созданного при социально ориентированной некоммерческой организации;
- оценки со стороны межрегионального ресурсного центра.

¹⁸ Материал разработан АНО ДПОиСОН «МИСОУ».

НОК СО НКО может проводиться в отношении одной, отдельной организации, тогда ее целью будет оценка содержания, процесса и условий предоставления услуг получателям, описание. НОК СО НКО может проводиться в отношении нескольких организаций, оказывающих одинаковые услуги.

В основу методики, предлагаемой МИСООУ для проведения НОК СО НКО, были положены критерии оценки качества оказания общественно полезных услуг¹⁹, в соответствии с которыми были выделены 5 групп показателей, каждая из которых детализирована и конкретизирована (см. таблицу 15). Для количественного измерения показателей выбраны соответствующие единицы измерения (характеристики) показателей и определено их значение в баллах и установлены параметры оценивания (критерии оценивания). Для каждого уточненного/детализированного показателя определен метод его оценки, на основе которого должен быть разработан отдельный инструментарий оценки (анкета для опроса получателей услуги; карта наблюдения; чек-лист; бланк оценки сайта организации; алгоритм анализа документов организации и т. д.).

Первая группа – показатели, характеризующие соответствие услуги стандарту оказания услуги (максимальное значение, которое может получить СО НКО при подсчете результатов по данной группе показателей – 7 баллов).

Входят такие характеристики, как:

- соответствие оказываемой услуги наименованию услуги, отраженной в стандарте услуги (оценивается с помощью анализа документов – сравнения наименования услуги в разработанном стандарте уникальной услуги и описания услуги, предоставляемой социально ориентированной некоммерческой организацией, соответственно, полностью

¹⁹ Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 года № 1096.

соответствует – 1 балл, частично соответствует – 0,5 балла, не соответствует – 0 баллов);

- наличие у СО НКО описания процесса предоставления услуги (оценивается с помощью анализа документов – описания процесса предоставления услуги СО НКО по схеме: описание процесса предоставления услуги содержит 3 параметра – описание формы предоставления услуги – 0,33 балла, описание вида услуги – 0,33 балла и описание алгоритма предоставления услуги – 0,34 балла);
- наличие описания определения объема предоставления услуги (оценивается с помощью анализа документов – определения (расчета) объема предоставления услуги: есть – 1 балл, нет – 0 баллов);
- наличие в описании определенных сроков предоставления услуги (оценивается с помощью анализа документов – определения сроков предоставления услуги: есть – 1 балл, нет – 0 баллов);
- наличие расчета подушевого норматива финансирования социальной услуги (оценивается с помощью анализа документов – расчета подушевого норматива финансирования социальной услуги: есть – 1 балл, нет – 0 баллов);
- наличие расчета тарифа оказания 1 услуги (оценивается с помощью анализа документов – расчета тарифа оказания 1 услуги: есть – 1 балл, нет – 0 баллов);
- на основе опроса (анкетирования) получателей услуг проводится оценка соответствия полученной им услуги стандарту. Если предоставленная СО НКО получателю услуга полностью соответствует представлениям получателя услуги об услуге в соответствии со стандартом оказания услуги – 1 балл, частично соответствует – 0,5 баллов, не соответствует – 0 баллов.

Вторая группа предложенных показателей – показатели, характеризующие комфортность условий предоставления соци-

альных услуг и доступность их получения (максимальное значение – 7 баллов). Для их уточнения были сформулированы следующие характеристики:

- Наличие условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в помещении социально ориентированной некоммерческой организации в зависимости от категории получателей услуг. Показатель, в свою очередь, предполагает два аспекта:
 - а) оборудование территории, прилегающей к месту предоставления услуг, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения; лиц, использующих для передвижения кресла-коляски; родителей детей, использующих детские коляски – в зависимости от категории получателей услуг). Кроме того, государственная программа «Доступная среда» на 2011–2020 годы предполагает увеличение доли доступных для инвалидов и других маломобильных групп населения приоритетных объектов социальной, транспортной, инженерной инфраструктуры в общем количестве приоритетных объектов²⁰. Оценка производится путем наблюдения – визуального осмотра территории, прилегающей к месту предоставления услуг СО НКО, и фиксации показателей, характеризующих оборудованность территории с точки зрения доступности (оборудованные входные группы, тротуары, пандусы и т. д.). Для оценки степени оборудования территорий рекомендуется использовать действующие стандарты²¹. Если территория оборудова-

²⁰ См.: Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы: Постановление Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2015 года № 1297.

²¹ См., например: СНИП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»; РДС 35-201-99 «Порядок реализации требований доступности для инвалидов к объектам социальной инфраструктуры»; СП 35-101-

на полностью – 1 балл; частично оборудована – 0,5 балла; не оборудована – 0 баллов.

б) наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для лиц с инвалидностью, родителей детей-инвалидов, родителей новорожденных и малолетних детей. Данный показатель также был сформулирован, исходя из того, что получатели услуг многих социально ориентированных некоммерческих организаций – семьи с малолетними детьми или детьми-инвалидами. Соответственно, если помещение есть и оборудовано полностью – СО НКО получает за этот показатель 1 балл; частично оборудовано – 0,5 балла; нет/не оборудовано – 0 баллов.

- Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. Показатель оценивается с помощью анкетирования получателей услуг, включения в анкету для проведения опроса одного или нескольких вопросов, касающихся данного аспекта, 100% респондентов берется за 1 балл.
- Наличие оборудованных помещений для предоставления услуг в соответствии с перечнем предоставления услуг и стандартом предоставления услуги. Оценка проводится с помощью наблюдения – визуального осмотра помещений и сопоставления с требованиями к помещениям для оказания услуг, зафиксированными в стандартах оказания услуг социально ориентированными некоммерческими организациями. Наличие полностью оборудованных в соответст-

2001 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения»; СП 35-102-2001 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам»; СП 35-103-2001 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям»; СП 35-104-2001 «Здания и помещения с местами труда для инвалидов» и др.

вии с требованиями к предоставлению услуг помещений оценивается в 1 балл, частично оборудованных – в 0,5 балла, отсутствие помещений – 0 баллов. Данный параметр может быть конкретизирован и детализирован в соответствии со стандартами оказания услуг СО НКО.

- Доля получателей услуг социально ориентированных некоммерческих организаций, оценивающих благоустройство и содержание помещения, как хорошее, от общего числа опрошенных. Оценивается с помощью анкетирования получателей услуг путем включения в анкету соответствующих вопросов. Вычисляется доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения, как хорошее (исходя из того, что 100% респондентов – 1 балл).
- Доля получателей услуг социально ориентированных некоммерческих организаций, оценивающих благоустройство и содержание территории, на которой расположена организация, как хорошее, от общего числа опрошенных. Оценивается с помощью анкетирования получателей услуг путем включения в анкету соответствующих вопросов. Вычисляется доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание территории, как хорошее (исходя из того, что 100% респондентов – 1 балл).
- Наличие у социально ориентированных некоммерческих организаций документации, касающейся предоставления услуги. Оценивается с помощью анализа документов – наличия у СО НКО нормативно-правовых актов федерального, регионального и муниципального уровня, стандарта оказания услуги, иных документов, касающиеся порядка предоставления услуги. Если у СО НКО есть полный набор документов – она получает за данный показатель 1 балл; частично есть (имеются, но не все) – 0,5 балла; если документов нет – 0 баллов.

Третья группа предложенных показателей – показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность специалистов, максимально возможное значение – 7 баллов. Для их уточнения были сформулированы следующие характеристики:

- Укомплектованность специалистами, осуществляющими предоставление услуг. Параметр оценивается с помощью анализа документов – штатного расписания организации, договоров оказания услуг специалистами (договоров гражданско-правового характера), объявлений о вакансиях. 100% укомплектованность организации оценивается в 1 балл.
- Доля специалистов, имеющих профессиональное образование по профилю осуществляемой деятельности, включая волонтеров (включая – получающих в момент проведения независимой оценки качества высшее или среднее профессиональное образование по профилю осуществляемой деятельности). Параметр оценивается с помощью анализа документов – документов об образовании специалистов и волонтеров на соответствие профилю осуществляемой практической деятельности (штатными сотрудниками, совместителями, волонтерами). Оценивается количество людей, имеющих профильное образование, от общего числа работающих в организации человек (штатных и совместителей). 100% специалистов – 1 балл.
- Доля специалистов, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю осуществляемой деятельности, включая волонтеров, за последние три года, от общего числа работников. Параметр оценивается с помощью анализа документов о повышении квалификации штатных сотрудников, совместителей и волонтеров, оценивается доля прошедших повышение квалификации от общего числа работающих в организации

человек (штатных, совместителей, волонтеров). 100% специалистов – 1 балл.

- Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников социально ориентированной некоммерческой организации, от общего числа опрошенных. Параметр оценивается с помощью анкетного опроса получателей услуг путем включения в анкету для опроса соответствующих вопросов. Оценивается доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных берется за 1 балл, соответственно за три группы показателей организация может получить 3 балла.
- Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность специалистов, от общего числа опрошенных. Параметр оценивается с помощью анкетного опроса. 100% опрошенных получателей социальных услуг, которые высоко оценивают специалистов, берется за 1 балл.

Четвертая, наиболее многочисленная группа показателей – это те, что характеризуют открытость и доступность информации о социально ориентированной некоммерческой организации, предоставляющей социальные услуги, (максимальное значение – 15 баллов). Для оценки данного показателя нами были предложены следующие характеристики:

- Полнота и актуальность информации, размещенной на официальном сайте социально ориентированной некоммерческой организации или аккаунте в социальных сетях. Параметр оценивается с помощью оценки наличия или отсутствия у СО НКО таких компонентов, как:
 - а) наличие официального сайта: рассматривается официальный сайт социально ориентированной некоммерче-

ской организации. Если у СО НКО есть официальный сайт – она получает 1 балл, нет сайта – 0 баллов.

б) соответствие информации о деятельности СО НКО, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей». Рассматривается официальный сайт социально ориентированной некоммерческой организации и анализируется соответствие представленной на сайте информации требованиям. Под 100 % объема размещенной информации понимается размещение следующей информации:

1) фирменное наименование (наименование) социально ориентированной некоммерческой организации в соответствии с учредительными документами;

2) место ее нахождения (адрес);

3) режим (график) ее работы;

4) виды деятельности организации;

5) номер лицензии и (или) номер свидетельства о государственной аккредитации, сроки действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство, если организация оказывает услуги, подлежащие лицензированию (например, образовательные);

6) перечень предоставляемых услуг.

Если информация на сайте представлена менее чем на 10 %, СО НКО по данному параметру получает 0 баллов, от 10 до 30 % – 0,3 балла, от 30 до 60 % – 0,6 баллов, от 60 до 90 % – 0,9 баллов, от 90 до 100 % – 1 балл.

в) наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (сервиса «написать нам», форумов на сайте и т. д.). Параметр анализируется с помощью рассмотрения материалов официального сайта организа-

- ции. Соответственно, если на сайте не указан ни один из электронных сервисов – 0 баллов; указаны такие элементы, как электронная почта, сервис «онлайн-консультация специалистов», сервис «задать вопрос специалистам онлайн», форум для возможности общения клиентов, сервис «часто задаваемые вопросы» и ответы на них – 0,2 балла за наличие каждого из показателей.
- г) доля получателей услуг, оценивающих полноту и актуальность информации о СО НКО, размещенной на официальном сайте организации, как высокую. Параметр оценивается с помощью анкетирования получателей услуг путем включения в анкету для получателей услуг соответствующих вопросов, при этом 100% опрошенных берется за 1 балл.
 - д) доля получателей услуг, оценивающих доступность информации о СО НКО, размещенной на официальном сайте, как высокую. Параметр оценивается с помощью анкетирования получателей услуг путем включения в анкету для получателей услуг соответствующих вопросов, при этом 100% опрошенных берется за 1 балл.
 - е) доля получателей услуг, оценивающих доступность нахождения сайта СО НКО и возможности навигации по сайту как высокие. Параметр оценивается с помощью анкетирования получателей услуг путем включения в анкету для получателей услуг соответствующих вопросов, при этом 100% опрошенных берется за 1 балл.
- Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. Параметр оценивается с помощью оценки таких компонентов, как:
 - а) доля результативных звонков по телефону в социально ориентированную некоммерческую организацию

для получения необходимой информации от числа контрольных звонков. Параметр оценивается с помощью проведения экспериментов – обращения представителей оценивающей группы или специально уполномоченных ими лиц по телефону в соответствующую организацию и оценку качества, полноты, своевременности предоставленной им информации. Экспертами оцениваются такие параметры, как:

- время, потребовавшееся экспертам (заявителям), чтобы дозвониться по официальному телефону организации, размещенному на официальном сайте организации как поставщика услуг, для получения информации (консультации). Если удалось дозвониться в организацию после первого звонка – организация получает 0,3 балла, если соединение после второго звонка – 0,2 балла, если после третьего-пятого звонка – 0,1 балла, если же не удалось дозвониться после пяти звонков – 0 баллов.
 - полнота информации, представленной экспертам (заявителям), при консультировании (ответах на вопросы) по телефону (анализ контактной информации). Если заявителю информация представлена в полном объеме – организация получает 0,7 баллов, если информация представлена не в полном объеме – от 0,1 до 0,6 баллов в зависимости от полноты представленной информации. Если же информация не представлена (ответы на поставленные вопросы не получены) – СО НКО получает 0 баллов.
- б) доля результативных обращений в социально ориентированную некоммерческую организацию по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа

контрольных обращений. Параметр оценивается с помощью проведения экспериментов – обращения представителей оценивающей группы или специально уполномоченных ими лиц по электронной почте в соответствующую организацию. Экспертами оцениваются такие параметры, как:

- время, потребовавшееся экспертам (заявителям), чтобы получить информацию по электронной почте от организации. Если заявителем получен ответ на свое обращение через 10–20 дней после обращения в СО НКО – организация получает 0,3 балла, если через 20–30 дней после обращения – 0,2 балла, если более чем через 30 дней после обращения – 0,1 балла, если же ответа не последовало – 0 баллов.
- полнота информации, представленной экспертам (заявителям), при консультировании (ответах на вопросы) по электронной почте (анализ контактной информации). Если, по мнению заявителя, информация представлена ему в полном объеме – СО НКО получает 0,7 баллов, если информация представлена не в полном объеме – от 0,1 до 0,6 баллов в зависимости от полноты представленной информации, если же информация не представлена (ответы на поставленные вопросы не получены) – 0 баллов.
- Наличие информации о деятельности социально ориентированной некоммерческой организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Параметр оценивается с помощью оценки наличия или отсутствия у организации таких компонентов, как:
 - а) наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг лично в организацию. Параметр анализиру-

ется с помощью рассмотрения книг жалоб, ящиков жалоб и предложений, информационного стенда по алгоритму:

- если на информационном стенде есть информация о часах приема руководителя организации «по личным вопросам» – организация получает 0,2 балла.
 - если в СО НКО есть книга жалоб и предложений с отзывами клиентов – она получает 0,3 балла; если в книге жалоб и предложений не только отзывы получателей услуг, но и отметки руководителя об ознакомлении с ними – 0,4 балла; если в книге жалоб и предложений помимо отзывов клиентов и отметки руководителя об ознакомлении с ними есть описание проведенной в ответ на жалобы работе – СО НКО получает 0,5 балла.
 - если в организации есть «ящик» для анонимных обращений получателей услуг – она получает дополнительно 0,3 балла.
- б) наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг в электронной форме на официальном сайте СО НКО в сети «Интернет». Параметр оценивается с помощью анализа официального сайта социально ориентированной некоммерческой организации: если на сайте есть «электронный сервис», позволяющий отправить жалобу/обращение – организация получает 1 балл, если нет данного сервиса – 0 баллов.
- в) наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг по телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере деятельности социально ориентированной некоммерческой организации. Параметр оценивается с

помощью анализа официального сайта организации: если для клиентов предусмотрена возможность обратиться по телефону/«горячей линии» уполномоченного исполнительного органа государственной власти – она получает за данный параметр 0,5 балла, если возможности нет – 0 баллов.

- Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг социально ориентированной некоммерческой организацией:
 - а) в общедоступных местах на информационных стендах в помещении СО НКО. Для оценки данного параметра проводится наблюдение – анализ информационных стендов. Если на информационном стенде размещен регламент/порядок подачи жалобы/обращения в организацию – она получает 1 балл, если размещена информация о наличии книги жалоб и предложений в организации – 0,5 баллов, если нет информации – 0 баллов.
 - б) на официальном сайте СО НКО в сети «Интернет». Параметр оценивается с помощью анализа официального сайта. Если на официальном сайте размещен регламент/порядок подачи жалобы/обращения в организацию – СО НКО получает 1 балл, если размещена информация о наличии книги жалоб и предложений в организации – 0,5 баллов, если нет информации – 0 баллов.
- Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, с помощью электронных сервисов) о работе социально ориентированной некоммерческой организации, от общего числа опрошенных. Параметр оценивается с помощью анкетирования получателей услуг путем включения в анкету для получателей услуг соответствующих вопросов, при этом 100% опрошенных берется за 1 балл.

Пятая группа показателей для проведения НОК СО НКО – показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (максимальное значение – 10 баллов). Показатели оцениваются с помощью следующих характеристик:

- Доля получателей услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения услуг в социально ориентированной некоммерческой организации. С помощью анкетного опроса (формулировки в анкете вопросов, позволяющих получить субъективную оценку получателями услуг положительных изменений в их жизнедеятельности после получения услуг в СО НКО) вычисляется доля получателей услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения услуг, от числа опрошенных. 100% опрошенных берется за 1 балл.
- Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:
 - а) помещением, в котором предоставляются услуги. Параметр оценивается с помощью анкетного опроса, на основе чего вычисляется доля получателей услуг, удовлетворенных помещением, в котором предоставляются услуги (например, залы для групповой работы, кабинеты для индивидуальной работы специалистов и т. д.). При необходимости данный показатель может быть детализирован и конкретизирован. 100% опрошенных – 1 балл.
 - б) наличием оборудования для предоставления услуг. Параметр оценивается с помощью анкетного опроса, на основе чего вычисляется доля получателей услуг, удовлетворенных имеющимся у СО НКО оборудованием для предоставления услуг. 100% опрошенных – 1 балл.

- в) мебелью, мягким инвентарем. Параметр оценивается с помощью анкетного опроса, на основе чего вычисляется доля получателей услуг, удовлетворенных мебелью и мягким инвентарем, которые используются СО НКО для предоставления услуг. 100% опрошенных – 1 балл.
- г) предоставлением услуг в соответствии со стандартами предоставления услуг и перечнем предоставления услуг социально ориентированной некоммерческой организации. Параметр оценивается с помощью анкетного опроса, на основе чего вычисляется доля получателей услуг, удовлетворенных предоставлением услуг в соответствии со стандартами предоставления услуг и перечнем предоставления услуг. В зависимости от количества предоставляемых организацией услуг данный показатель может быть детализирован и конкретизирован. 100% опрошенных – 1 балл.
- д) санитарно-гигиеническим помещением, оборудованным для маломобильных граждан. Параметр оценивается с помощью анкетного опроса, на основе чего вычисляется доля получателей услуг, удовлетворенных санитарно-гигиеническим помещением, оборудованным для маломобильных граждан. 100% опрошенных – 1 балл.
- е) санитарным содержанием санитарно-технического оборудования. Параметр оценивается с помощью анкетного опроса, на основе чего вычисляется доля получателей услуг, удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования. 100% опрошенных – 1 балл.
- ж) конфиденциальностью предоставления услуг. Параметр оценивается с помощью анкетного опроса, на основе чего вычисляется доля получателей услуг, удовлетворенных конфиденциальностью предоставления услуг (то есть неразглашением специалистами информации о

получателях услуг, отсутствием практики публичного обсуждения получателей услуг и т. д.). 100 % опрошенных – 1 балл.

з) оперативностью решения вопросов. Параметр оценивается с помощью анкетного опроса, на основе чего вычисляется доля получателей услуг, удовлетворенных оперативностью решения вопросов. 100 % опрошенных – 1 балл.

- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать социально ориентированную некоммерческую организацию родственникам и знакомым, нуждающимся в данном виде услуг, от общего числа опрошенных. Параметр оценивается с помощью анкетного опроса, на основе чего вычисляется доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать СО НКО родственникам и знакомым, нуждающимся в данном виде услуг, от общего числа опрошенных. 100 % опрошенных – 1 балл.

Важно отметить, что по итогам проведения НОК СО НКО организация получает рекомендации экспертов по улучшению качества предоставления услуг. Желательно, чтобы по итогам НОК была проведена консультация для социально ориентированной некоммерческой организации о том, каким образом можно применить и реализовать рекомендации экспертов, даны подробные ответы на вопросы относительно полученных оценок.

Таблица 16
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания уникальных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями семьям и детям

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Метод оценки	Параметры оценивания
I. Показатели, характеризующие соответствие социальной услуги стандарту оказания услуги (максимальное значение – 7 баллов, сумма значений показателей 1.1–1.6)					
1.1.	Соответствие оказываемой услуги наименованию услуги, отраженной в стандарте услуги	баллы	От 0 до 1 балла	Анализ документов – сравнение наименования услуги в разработанном стандарте уникальной услуги и описания услуги, предоставляемой СО НКО	Полностью соответствует – 1 балл. Частично соответствует – 0,5 балла. Не соответствует – 0 баллов.
1.2.	Наличие у СО НКО описания процесса предоставления услуги	баллы	От 0 до 1 балла	Анализ документов – описания процесса предоставления услуги СО НКО	Описание процесса предоставления услуги содержит 3 параметра: – форма предоставления услуги – 0,33 балла; – вид услуги – 0,33 балла; – алгоритм предоставления услуги – 0,34 балла.
1.3.	Наличие описания определения объема предоставления услуги	баллы	От 0 до 1 балла	Анализ документов – определения (расчета) объема предоставления услуги	Определение (расчет) объема предоставления услуги есть – 1 балл Нет – 0 баллов

Продолжение табл. 16

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Метод оценки	Параметры оценивания
1.4.	Наличие определенных сроков предоставления услуги	баллы	От 0 до 1 балла	Анализ документов — определения сроков предоставления услуги	Определение сроков предоставления услуги есть — 1 балл Нет — 0 баллов
1.5.	Наличие расчета подушевого норматива финансирования социальной услуги	баллы	От 0 до 1 балла	Анализ документов — расчета подушевого норматива финансирования социальной услуги	Расчет подушевого норматива финансирования социальной услуги есть — 1 балл. Нет — 0 баллов.
1.6.	Наличие расчета тарифа оказания 1 услуги	баллы	От 0 до 1 балла	Анализ документов — расчета тарифа оказания 1 услуги	Расчет тарифа оказания 1 услуги есть — 1 балл. Нет — 0 баллов.
1.7.	Оценка степени соответствия получателей услуг предоставленной СО НКО услуги в соответствии со стандартом оказания услуги	баллы	От 0 до 1 балла	Анкетирование клиентов	Предоставленная СО НКО получателю услуга полностью соответствует представлениям получателя услуги об услуге в соответствии со стандартом оказания услуги — 1 балл. Частично соответствует — 0,5 баллов. Не соответствует — 0 баллов.
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (максимальное значение — 7 баллов, сумма значений показателей 2.1–2.5)					
2.1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в помещении СО НКО для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг (родителей малолетних детей) — в зависимости от категории получателей услуг				

Продолжение табл. 16

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Метод оценки	Параметры оценивания
2.1.1.	оборудование территории, прилегающей к месту предоставления услуг СО НКО, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения; лиц, использующих для передвижения кресла-коляски, родителей детей, использующих детские коляски – в зависимости от категории получателей услуг)	баллы	1/0,5/0	Наблюдение – осмотр территории	Территория оборудована полностью – 1 балл; частично оборудована – 0,5 балла; не оборудована – 0 баллов.
2.1.2.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для лиц с инвалидностью, родителей детей-инвалидов, родителей новорожденных и малолетних детей	баллы	1/0,5/0	Наблюдение – осмотр помещения	Помещение есть и оборудовано полностью – 1 балл; частично оборудовано – 0,5 балла; нет/не оборудовано – 0 баллов.
2.2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля от количества опрошенных клиентов, считающих услуги, предоставляемые организацией, доступными. 100% респондентов – 1 балл.
2.3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления услуг в соответствии с перечнем предоставления услуг СО НКО и стандартом предоставления услуги*	баллы	1/0,5/0	Наблюдение – визуальный осмотр помещений, анализ документов – стандартов оказания услуг	Наличие оборудованных в соответствии с требованиями к предоставлению услуг помещений: – полностью оборудованы – 1 балл; – частично оборудованы – 0,5 балла; – нет помещений – 0 баллов.
2.4.	Доля получателей услуг СО НКО, оценивающих благоустройство и содержание помещения СО НКО как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование клиентов	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения СО НКО, как хорошее – 1 балл максимум (100% респондентов – 1 балл).

* Данный критерий можно детализировать и уточнить в зависимости от содержания предоставляемой услуги.

Продолжение табл. 16

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Метод оценки	Параметры оценивания
2.5.	Доля получателей услуг СО НКО, оценивающих благоустройство и содержание территории, на которой расположена СО НКО, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование клиентов	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание территории, на которой расположена СО НКО, как хорошее – 1 балл максимум (100 % респондентов – 1 балл).
2.6.	Наличие у СО НКО документации, касающейся предоставления услуги	баллы	1/0,5/0	Анализ документов	Есть нормативно-правовые акты федерального, регионального и муниципального уровня, стандарт оказания услуги, иные документы, касающиеся порядка предоставления услуги СО НКО – 1 балл; есть частично (не все) – 0,5 балла; документов нет – 0 баллов.
III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность специалистов СО НКО (максимальное значение – 7 баллов, сумма значений показателей 3.1–3.5)					
3.1.	Укомплектованность СО НКО специалистами, осуществляющими предоставление услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анализ документов	Анализ степени укомплектованности СО НКО специалистами, необходимыми для оказания услуг: анализ штатного расписания организациями, анализ договоров оказания услуг специалистами (договоров гражданско-правового характера), анализ объявлений о вакансиях. 100 % укомплектованность – 1 балл.
3.2.	Доля специалистов СО НКО, имеющих профессиональное образование по профилю осуществляемой деятельности, включая волонтеров (включая – получающих в момент проведения независимой оценки качества высшее или среднее профессиональное образование по профилю осуществляемой деятельности)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анализ документов	Анализ документов об образовании специалистов и волонтеров СО НКО на соответствие профилю осуществляемой практической деятельности (штатными сотрудниками, совместителями, волонтерами) – от общего числа работающих в организации человек (штатных и совместителей). 100 % специалистов – 1 балл.

Продолжение табл. 16

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Метод оценки	Параметры оценивания
3.3.	Доля специалистов СО НКО, прошедших повышение квалификации/профессиональную подготовку по профилю осуществляемой деятельности, включая волонтеров, за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анализ документов	Анализ документов о повышении квалификации по профилю осуществляемой практической деятельности специалистами организации (штатными сотрудниками, совместителями, волонтерами) – от общего числа работающих в организации человек (штатных, совместителей, волонтеров). 100 % специалистов – 1 балл.
3.4.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность специалистов СО НКО, от общего числа опрошенных	%			
3.4.1.	доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность специалистов СО НКО, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей услуг СО НКО (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность специалистов СО НКО, от общего числа опрошенных. 100 % опрошенных – 1 балл.
3.4.2.	доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают вежливость специалистов СО НКО, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей услуг СО НКО (либо их родственников), которые высоко оценивают вежливость специалистов СО НКО, от общего числа опрошенных. 100 % опрошенных – 1 балл.
3.4.3.	доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко внимательность специалистов СО НКО, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей услуг СО НКО (либо их родственников), которые высоко оценивают внимательность специалистов СО НКО, от общего числа опрошенных. 100 % опрошенных – 1 балл.

Продолжение табл. 16

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Метод оценки	Параметры оценивания
3.5.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность специалистов СО НКО, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность специалистов СО НКО, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных – 1 балл.
IV. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о СО НКО – поставщике социальных услуг					
(максимальное значение – 15 баллов, сумма значений показателей 4.1–4.6)					
4.1.	Полнота и актуальность информации о СО НКО, размещенной на официальном сайте СО НКО				
4.1.1.	Наличие официального сайта СО НКО	Баллы	0/1	Анализ официального сайта организации	Есть официальный сайт СО НКО – 1 балл. Нет сайта – 0 баллов.
4.1.2.	Соответствие информации о деятельности СО НКО, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1	Анализ официального сайта организации	Под 100% объема размещенной информации понимается размещение следующей информации: 1) фирменном наименовании (наименовании) СО НКО в соответствии с учредительными документами; 2) месте ее нахождения (адресе); 3) режиме (графике) ее работы; 4) виде деятельности организации; 5) номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензии и (или) свидетельство, если СО НКО оказывает услуги, подлежащие лицензированию (например, образовательные); 6) перечне предоставляемых СО НКО услуг.

Продолжение табл. 16

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Метод оценки	Параметры оценивания
4.1.3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия СО НКО и получателей услуг (сервиса «написать нам», форумов на сайте и т.д.)	Баллы	0/1	Анализ официального сайта организации	На сайте не указан ни один из электронных сервисов – 0 баллов; указаны – за наличие каждого из показателей: – электронная почта – 0,2 балла; – «онлайн-консультация специалистов» – 0,2 балла; – сервис «задать вопрос специалистам онлайн» – 0,2 балла; – форум для возможности общения клиентов – 0,2 балла; – сервис «часто задаваемые вопросы» и ответы на них – 0,2 балла.
4.1.4.	Доля получателей услуг СО НКО, оценивающих полностью и актуальность информации о СО НКО, размещенной на официальном сайте СО НКО, как высокую	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование клиентов	Доля получателей социальных услуг, оценивающих полностью и актуальность информации о СО НКО, размещенной на официальном сайте СО НКО, как высокую. 100 % опрошенных – 1 балл.
4.1.5.	Доля получателей услуг СО НКО, оценивающих доступность информации о СО НКО, размещенной на официальном сайте СО НКО, как высокую	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование клиентов	Доля получателей социальных услуг, оценивающих доступность информации о СО НКО, размещенной на официальном сайте СО НКО, как высокую. 100 % опрошенных – 1 балл.
4.1.6.	Доля получателей услуг СО НКО, оценивающих доступность нахождения сайта СО НКО и возможности навигации по сайту как высокое	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование клиентов	Доля получателей социальных услуг, оценивающих доступность нахождения сайта СО НКО и возможности навигации по сайту как высокое. 100 % опрошенных – 1 балл.
4.2.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.				

Продолжение табл. 16

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Метод оценки	Параметры оценивания
4.2.1.	доля результативных звонков по телефону в СО НКО для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анализ обращений по телефону в СО НКО	<p>Время, потребовавшееся экспертам (заявителям), чтобы дозвониться по официальному телефону организации, размещенному на официальном сайте организации как поставщика услуг, для получения информации (консультации):</p> <ul style="list-style-type: none"> — соединение после первого звонка — 0,3 балла; — соединение после второго звонка — 0,2 балла; — соединение после третьего-пятого звонка — 0,1 балла; — не удалось дозвониться после пяти звонков — 0 баллов. <p>Полнота информации, представленной экспертам (заявителям), при консультировании (ответах на вопросы) по телефону (анализ контактной информации):</p> <ul style="list-style-type: none"> — информация представлена в полном объеме — 0,7 баллов; — информация представлена не в полном объеме — от 0,1 до 0,6 баллов в зависимости от полноты представленной информации; — информация не представлена (ответы на поставленные вопросы не получены) — 0 баллов.
4.2.2.	доля результативных обращений в СО НКО по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анализ обращений по электронной почте в СО НКО	<p>Время, потребовавшееся экспертам (заявителям), чтобы получить информацию по электронной почте от организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> — через 10—20 дней после обращения — 0,3 балла; — через 20—30 дней после обращения — 0,2 балла;

Продолжение табл. 16

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристики) показателя	Значение показателя в баллах	Метод оценки	Параметры оценивания
4.3.	Наличие информации о деятельности СО НКО на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	Анализ информационных стендов, буклетов, брошюр	— более чем через 30 дней после обращения — 0,1 балла; — ответа не последовало — 0 баллов. Полнота информации, представленной экспертам (заявителям), при консультировании (ответах на вопросы) по электронной почте (анализ контактной информации): — информация представлена в полном объеме — 0,7 баллов; — информация представлена не в полном объеме — от 0,1 до 0,6 баллов в зависимости от полноты представленной информации; — информация не представлена (ответы на поставленные вопросы не получены) — 0 баллов.
4.4.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления услуг СО НКО:				Наличие буклета о СО НКО и размещение в ней информации об оказании услуг — 0,5 балла. Наличие на информационном СО НКО информации — 0,5 баллов.
4.4.1.	лично в СО НКО	возможность имеется/отсутствует	1/0	Анализ книг жалоб, ящиков жалоб и предложений информационного стенда	На информационном стенде есть информация о часах приема руководителя организации «по личным вопросам» — 0,2 балла. Книга жалоб и предложений (выбрать один из показателей):

Продолжение табл. 16

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Метод оценки	Параметры оценивания
4.4.2.	в электронной форме на официальном сайте СО НКО в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	1/0	Анализ сайта СО НКО	— есть книга жалоб и предложений с отзывами клиентов — 0,3 балла; — есть книга жалоб и предложений с отзывами клиентов и отметкой руководителя об ознакомлении с ними — 0,4 балла; — есть книга жалоб и предложений с отзывами клиентов и отметкой руководителя об ознакомлении с ними и проведенной в ответ на жалобы работе — 0,5 балла. Есть «ящик» для анонимных обращений получателей услуг — 0,3 балла.
4.4.3.	по телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере деятельности СО НКО в соответствии с Приложением № 3 к Правилам принятия решения о признании социально ориентированной некоммерческой организации исполнителем общественно полезных услуг	возможность имеется/отсутствует	1/0	Анализ сайта СО НКО	На сайте СО НКО есть «электронный сервис», позволяющий отправить жалобу/обращение — 1 балл, нет данного сервиса — 0 баллов. В СО НКО для клиентов предусмотрена возможность обратиться по телефону «горячей линии» уполномоченного исполнительного органа государственной власти — 0,5 балла, нет возможности — 0 баллов.
4.5.	Наличие информации о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания услуг СО НКО:				

Продолжение табл. 16

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Метод оценки	Параметры оценивания
4.5.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в помещении СО НКО	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	Наблюдение — анализ информационных стендов	На информационном стенде СО НКО: — размещен регламент/порядок подачи жалоб/обращения в организацию — 1 балл; — размещена информация о наличии книги жалоб и предложений в организации — 0,5 баллов; — нет информации — 0 баллов.
4.5.2.	на официальном сайте СО НКО в сети «Интернет»	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	Анализ сайта СО НКО	На официальном сайте СО НКО: — размещен регламент/порядок подачи жалоб/обращения в организацию — 1 балл; — размещена информация о возможности оставить жалобу/обращение — 0,5 баллов; — нет информации — 0 баллов.
4.6.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, с помощью электронных сервисов) о работе СО НКО, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкеты клиентов	Доля клиентов, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации. 100 % опрошенных — 1 балл.
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (максимальное значение — 10 баллов (сумма значений показателей 5.1—5.3))					
5.1.	Доля получателей услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения услуг в СО НКО, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения услуг в СО НКО, от числа опрошенных. 100 % опрошенных — 1 балл.
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг в СО НКО, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:				

Продолжение табл. 16

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Метод оценки	Параметры/оценки
5.2.1.	помещением, в котором предоставляются услуги	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей услуг, удовлетворенных помещением, в котором предоставляются услуги. 100 % опрошенных – 1 балл.
5.2.2.	наличием оборудования для предоставления услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных оборудованием для предоставления услуг. 100 % опрошенных – 1 балл.
5.2.3.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей услуг, удовлетворенных мебелью и мягким инвентарем, имеющимся в СО НКО. 100 % опрошенных – 1 балл.
5.2.4.	предоставлением услуг в соответствии со стандартами предоставления услуг и перечнем предоставления услуг СО НКО	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставлением услуг в соответствии со стандартами предоставления услуг и перечнем предоставления услуг СО НКО. 100 % опрошенных – 1 балл.
5.2.5.	санитарно-гигиеническим помещением СО НКО, оборудованным для маломобильных граждан	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей услуг, удовлетворенных санитарно-гигиеническим помещением, оборудованным для маломобильных граждан. 100 % опрошенных – 1 балл.
5.2.6.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей услуг, удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования. 100 % опрошенных – 1 балл.

Окончание табл. 16

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Метод оценки	Параметры оценивания
5.2.7.	конфиденциальностью предоставления услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных конфиденциальностью условий предоставления социальных услуг. 100 % опрошенных – 1 балл.
5.2.8.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей услуг, удовлетворенных оперативностью решения вопросов специалистами СО НКО. 100 % опрошенных – 1 балл.
5.3.	Доля получателей услуг О НКО, которые готовы рекомендовать СО НКО родственникам и знакомым, нуждающимся в данном виде услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетный опрос	Доля получателей услуг СО НКО, которые готовы рекомендовать СО НКО родственникам и знакомым, нуждающимся в данном виде услуг, от общего числа опрошенных. 100 % опрошенных – 1 балл.

3.6. Разработка и внедрение инструментария для формализации (стандартизации) услуг, эффективно оказываемых социально ориентированными некоммерческими организациями²²

Предлагаемый алгоритм разработки и внедрения стандартов, наиболее эффективно оказываемых социально ориентированными некоммерческими организациями и не предоставляемых государственными организациями, прошел апробацию при разработке стандартов услуг, предоставляемых СО НКО – участниками пилотного проекта.

Он содержит следующие последовательные позиции.

1. Определение необходимости разработки стандарта услуги. Наличие у социально ориентированной некоммерческой организации эффективной практики, которая может быть формализована (стандартизирована) и тиражирована.

2. Обозначение, название услуги. Возможно – определение ее ведомственной принадлежности (в случае, если организация претендует на признание данной услуги в качестве общественно полезной).

3. Определение целевых групп – получателей услуги.

4. Определение цели предоставления услуги.

5. Определение алгоритма оказания услуги – этапов оказания услуги, «внутренних услуг».

6. Описание каждой из «внутренних услуг» по схеме:

а) наименование услуги;

б) описание процесса предоставления услуги (описание основной информации, определяющей форму и вид услуги);

²² Материал разработан АНО ДПОиСОН «МИСОУ».

- в) определение объема предоставляемой услуги;
- г) определение сроков предоставления услуги;
- д) расчет подушевого норматива финансирования социальной услуги;
- е) расчет тарифа оказания 1 услуги;
- ж) описание условий предоставления социальной услуги, требований к их предоставлению (описание требований к деятельности персонала, их компетентности и наличию у них профессионального образования, описание требований к оснащенности организации, предоставляющей услугу, требований к основной используемой в работе документации);
- з) описание показателей качества и оценки результатов предоставления социальной услуги;
- и) описание иных требований, необходимых для предоставления услуги (требований к процессу оказания услуги, принципов работы специалистов и клиентов – представителей целевых групп, рекомендаций по используемым методам работы и т. д.).

7. Предоставление услуги (апробация).

8. Оценка эффективности, результативности и качества услуги.

9. Внесение корректив в стандарт услуги по итогам ее апробации (при необходимости).

10. Предоставление услуги.

Для описания реализуемых социально ориентированной некоммерческой организацией технологий в виде социальных услуг рассмотрим в качестве примера процесс стандартизации «Технологии наставничества для детей-сирот».

Данная технология направлена на социальную адаптацию и семейное устройство детей, оставшихся без попечения родителей. Объектом технологии, соответственно, являются выпускники организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попече-

ния родителей, а также совершеннолетние воспитанники замещающих семей (лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей). Технология реализуется в г. Пермь, а также в 24 городах и 33 районах Пермского края.

В соответствии с алгоритмом на первом этапе предполагается рекрутинг, отбор и обучение кандидатов в наставники, в рамках которого:

а) осуществляется поиск кандидатов в наставники, проводится организация приема заявлений на участие в конкурсе, изучение и оценка документов, подтверждающих формальное соответствие кандидатов требованиям участия в работе;

б) проводится социально-психологическая диагностика кандидатов в наставники: собеседование (устное интервью), психологическое тестирование, сбор дополнительных материалов о кандидате (анализ предоставленных кандидатом документов и получение иной информации с помощью запросов в соответствующие организации), на основе чего делается комплексная оценка на предмет соответствия кандидата требованиям работы в роли наставника;

в) организуется проведение групповых и индивидуальных занятий по подготовке кандидатов к осуществлению роли наставника: разъяснение целей и задач работы наставников, освещение нормативно-правовых условий осуществления деятельности наставника, групповые тренинги и дискуссии по вопросам осуществления наставничества, проведение индивидуальных консультаций кандидатов в наставники по вопросам предстоящей работы;

г) происходит принятие и нормативно-правовое закрепление решения об утверждении кандидатов в роли наставников.

Срок проведения данных мероприятий – месяц.

Нормативы и тариф оказания услуги определяются, исходя из региональных особенностей социально ориентированной некоммерческой организации, ее ресурсной обеспеченности и ко-

личества получателей услуги, поэтому данные разделы для «универсального стандарта» не заполнены.

Условиями предоставления услуги являются следующие:

- 1) наличие не менее трех супервизоров, имеющих подготовку по специальности «Социальная работа»;
- 2) наличие не менее двух специалистов с высшим психологическим образованием;
- 3) наличие специалиста с высшим юридическим образованием (при необходимости);
- 4) наличие специалиста с высшим экономическим образованием по специальности «Бухгалтер»;
- 5) наличие методических материалов для наставников и супервизоров для реализации технологии;
- 6) наличие информационных брошюры и гайдов для наставников и клиентов с разъяснением правовых условий и рекомендаций по совместной работе;
- 7) наличие персональных компьютеров и средств связи для супервизоров;
- 8) наличие помещений для проведения групповых и индивидуальных занятий;
- 9) наличие диагностического инструментария для кандидатов в наставники;
- 10) наличие канцелярских принадлежностей и материалов для ведения делопроизводства.

В качестве показателей качества и оценки результатов предоставления социальной услуги могут быть использованы следующие:

- а) привлечено не менее 30 успешных взрослых и студентов к социально педагогическому сопровождению воспитанников и выпускников организаций для детей-сирот;
- б) обучено не менее 30 волонтеров для участия в сопровождении выпускников интернатных учреждений и покинувших замещающие семьи.

В качестве иных требований к оказанию услуги была предложена необходимость соблюдения следующих принципов:

- уважительное и гуманное отношение к клиентам;
- возможность выбора клиентами поставщика социальных услуг (когда технологию будут использовать в различных организациях социального обслуживания);
- возможность получения информации о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
- возможность отказа клиентами от предоставления социальных услуг;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг;
- возможность защиты своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

Аналогично осуществляется описание других этапов реализации технологии, причем элементы услуги «Условия предоставления социальной услуги» и «Иные необходимые для предоставления услуги положения» в данном случае – идентичны для всего процесса предоставления услуги. Поэтому, рассмотрим содержание только тех разделов, которые не повторяются.

Второй этап «Технологии наставничества для детей-сирот» – анализ индивидуальных и типичных характеристик ситуаций клиентов, организация подготовительных мероприятий для установления взаимодействия наставников и клиентов.

Данная услуга представляет собой совокупность таких мероприятий, как:

- а) изучение и анализ личного дела клиента, подготовка социально-психологического портрета клиента;
- б) анализ и подбор потенциальных пар наставников и клиентов;
- в) разъяснение клиенту (получателю услуги) целей и условий предстоящего взаимодействия с наставником;

- г) установление первичного контакта и знакомства наставника и клиента;
- д) организация знакомства наставника и клиента;
- е) получение согласия от наставника и клиента на взаимодействие.

Срок реализации данных мероприятий – 2 недели.

Результатом оказания услуги является создание 30 пар «наставник» – «воспитанник». В качестве показателей качества и результативности можно рассмотреть построение доверительных взаимоотношений наставников с подопечными во всех (большинстве) парах.

Третий этап реализации технологии предполагает мониторинг и супервизию взаимодействия наставников с клиентами. Услуга включает в себя следующие мероприятия:

- а) изучение мнения клиентов (получателей услуги – наставников и воспитанников) о процессе взаимодействия с наставником не реже 1 раза в неделю;

- б) консультирование наставников не реже 1 раза в неделю и чаще – по запросу клиента;

- в) осуществление профилактики эмоционального выгорания: проведение психологического сопровождения наставников не реже 1 раза в 2 недели, сбор и анализ текущих отчетов наставников по работе с клиентами 1 раз в неделю;

- г) содействие улучшению взаимодействия наставника и клиента, отслеживание оценки процесса взаимодействия наставником на регулярной основе не реже 3 раз в неделю.

Данные мероприятия проводятся в течение всего периода предоставления услуги получателям. Прогнозный срок работы составляет 6 месяцев, при необходимости может быть продлен до 1 года.

Результат реализации мероприятий – проведение 5 супервизий с наставниками.

Четвертый этап реализации технологии – контроль и оценка эффективности работы наставников с воспитанниками. Этап предполагает реализацию таких мероприятий, как:

а) осуществление анализа ситуации воспитанника по истечении прогнозного срока работы с ним;

б) проведение сопоставления плановых критериев эффективности и достигнутых изменений в жизнедеятельности воспитанника, изучение итоговых отчетов наставников;

в) организация итогового собеседования и консультирования воспитанников.

На основе результатов контроля, с учетом пожелания клиента и мнения наставника принимается решение о завершении или продлении работы. Данные мероприятия проводятся в течение 2 недель.

Результаты реализации мероприятий:

1) 30 воспитанников (выпускников интернатных учреждений и замещающих семей) получили положительный опыт сотрудничества с близким взрослым.

2) Оказана помощь в обучении 30 несовершеннолетним.

Как показатели качества и результативности могут быть рассмотрены положительные изменения, «социальные эффекты», которые зафиксированы у получателей услуг в результате того, что всем им:

- оказана помощь и поддержка в обучении;
- оказано содействие в формировании социальных навыков (общение);
- оказано содействие в формировании хозяйственно-бытовых навыков;
- оказана помощь и содействие в профориентации и трудоустройстве;
- оказано содействие в формировании навыков ведения здорового образа жизни;

- оказано содействие в организации досуга воспитанников с учетом их увлечений, интересов, потребностей, способностей.

Другая технология, которая была формализована и стандартизирована – «Семья – начало всех начал», направленная на профилактику социального сиротства, включая психолого-педагогическое и социальное сопровождение семей для предотвращения отказа от новорожденного ребенка, сокращения случаев лишения родительских прав среди воспитанниц организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Технология реализуется НКО НОУ «Центр социально-психологической помощи детям, подросткам и молодежи» в г. Кирове и Кировской области.

Категория получателей социальной услуги: лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, являющиеся воспитанницами организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (воспитанницы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей).

Первый этап реализации услуги предполагает набор группы воспитанниц интернатного учреждения для сопровождения в сфере развития и укрепления семейно-родственных отношений. Он включает в себя следующие мероприятия:

а) формирование целевой аудитории из числа воспитанниц организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

б) организация исследования ценностных установок и ориентаций воспитанниц, анализ их родительского потенциала (при помощи психологического тестирования, формализованного опроса, интервьюирования воспитанниц); проведение комплексной оценки результатов, ранжирование оценок родительского потенциала воспитанниц и на основе рангов деление воспитанниц по группам;

в) разработка планов групповой работы с воспитанницами;
г) обеспечение кадрового обеспечения групповой работы;
д) определение мероприятий, разработка и утверждение совместно с воспитанницами индивидуальных планов сопровождения, знакомство воспитанниц с консультантами.

Данные мероприятия проводятся в течение всего времени реализации проекта.

Условия предоставления услуги (одинаковы для обоих этапов, приведем их один раз):

Наличие:

- 1) не менее одного специалиста по социальной работе;
- 2) не менее одного специалиста с высшим психологическим образованием, работающего в сфере детской психологии;
- 3) не менее одного специалиста с высшим психологическим образованием, работающего в сфере перинатальной психологии;
- 4) не менее одного специалиста с высшим психологическим образованием, работающего в качестве психолога-тренера (коуча);
- 5) специалиста с высшим педагогическим образованием;
- 6) не менее одного специалиста (с высшим медицинским образованием), работающего в сфере репродуктивного здоровья;
- 7) диагностических материалов для проведения исследования ценностных установок и ориентаций воспитанниц и анализа родительского потенциала среди девушек;
- 8) методических материалов для деятельности специалистов;
- 9) помещения для проведения групповых и индивидуальных занятий;
- 10) канцелярских принадлежностей и материалов для ведения делопроизводства.

Результаты оказания услуги:

1. Сформирована аудитория воспитанниц в количестве не менее 13 человек.

2. Проведено исследование ценностных установок и ориентаций воспитанниц и их родительского потенциала.

3. Разработаны планы групповой работы с воспитанницами и индивидуальные планы сопровождения воспитанниц.

4. Проведено знакомство воспитанниц с консультантами.

В качестве иных требований к оказанию услуги была предложена необходимость соблюдения следующих принципов:

- уважительное и гуманное отношение к клиентам;
- возможность выбора клиентами поставщика социальных услуг (когда технологию будут использовать в различных организациях социального обслуживания);
- возможность получения информации о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
- возможность отказа клиентами от предоставления социальных услуг;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг;
- возможность защиты своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

Второй этап – реализация программы «Семья – начало всех начал».

Оказание услуги предполагает реализацию следующих мероприятий:

1) Проведение групповой работы посредством знакомства участников, тренеров, модераторов и кураторов групп; обсуждение целей и задач совместной групповой работы, внесение коррективов в планы индивидуальной и групповой работы.

2) Проведение тренинговых занятий по установлению взаимодействия в группе, группового тренинга сенситивности.

3) Организация сопровождения активно функционирующей группы путем проведения интерактивных лекций и дискуссий по следующим темам:

- «Мой род».
- «Влюбленность и любовь. С чего начинаются отношения?»
- «Наше счастье в наших руках».
- «Секреты семейного счастья».
- «Неразрешимых проблем не бывает. Управление семейными конфликтами».
- «Обязанности супругов. Бюджет моей будущей семьи».
- «Я – будущая мама».
- «Дети – цветы жизни».
- «И жили они долго и счастливо».

Лекции и дискуссии проводятся в том числе с помощью моделирования и группового анализа ситуаций семейной жизни получателей услуг.

4) Проведение рефлексии процесса групповой работы; анализа изменения мнений и ценностных ориентаций о перспективах семейной жизни и ответственного родительства; выявление воспитанниц «группы риска» вторичного социального сиротства.

5) Проведение индивидуальной работы с воспитанницами «группы риска» с целью профилактики вторичного социального сиротства: индивидуальных консультаций психологов, педагогов и работников здравоохранения; оказание содействия воспитанницам в проектировании их будущей семейной жизни.

Периодичность занятий – 1 раз в неделю. Срок проведения мероприятий – 2,5 месяца.

Результаты оказания услуги:

1. У 13 воспитанниц сформировано представление о семейной жизни, ценности семьи и ответственного родительства.

2. Все воспитанницы – представители целевой группы – получили опыт проектирования «модели» будущей семейной жизни.

3. Воспитанницам оказано содействие в повышении уровня их коммуникативной компетентности.

4. Воспитанницам оказано содействие в повышении их способности группового взаимодействия, построения доверительных отношений, предупреждения и разрешения семейных конфликтов, проявления эмпатии, терпимости к разным жизненным ситуациям.

5. Проработаны ситуации осмысления и осознанного формирования и развития нравственных качеств воспитанниц, важных в семейной жизни.

Показатели качества и результативности:

1. Степень сформированности у воспитанниц представлений о семейной жизни, ценности семьи и ответственного родительства.

2. Уровень родительской компетентности и педагогической грамотности воспитанниц.

3. Степень сформированности умений взаимодействовать в паре, строить доверительные отношения.

4. Степень сформированности умений конструктивно разрешать конфликты.

Третий пример – описание услуги «Школьные уроки безопасности», направленной на профилактику девиантного поведения среди школьников и молодежи, обучающихся в средних общеобразовательных школах. Уроки проводятся в школах в рамках Краевой программы «На пути героя», которая реализуется Главным управлением МВД России по Пермскому краю и общественной организацией «ПРАВДА Вместе» с 2012 года при поддержке региональной Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, Уполномоченного по правам ребенка в Пермском крае и других субъектов профилактики правонарушений несовершеннолетних региона. Заказчиками и получателями услуги, в целом, могут быть и учебные заведения. Уроки проводятся для учащихся начальных, средних и старших классов. В зависимости от возраста учащихся программа урока немного отличается

ся. За период с 2015 по 2017 год в реализации технологии приняли участие 6 пермских школ и 1 900 учеников.

В соответствии с Приложением № 3 к Правилам принятия решения о признании социально ориентированной некоммерческой организации исполнителем общественно полезных услуг оценка данной деятельности лежит в зоне ответственности Министерства образования, однако здесь были использованы такие же подходы к описанию данной услуги, как и к социальной услуге, результат был положительно оценен и исполнителем – СО НКО «ПравДА Вместе», и возможным заказчиком услуги – представителем Министерства образования Пермского края.

Надо отметить, что данная технология в процессе стандартизации и формализации была описана с помощью большего количества этапов, чем представленные выше.

Первый этап реализации технологии – составление «паспорта безопасности» школы. Данная деятельность, по сути, является подготовительной и включает следующие мероприятия:

1) Проведение обследования образовательной организации и микрорайона, окружающего школу, которое предполагает:

- беседу с администрацией школы (интервью);
- беседу с педагогами школы (интервью);
- обследование помещения школы (анализ школьной инфраструктуры – наблюдение);
- анализ и описание особенностей микрорайона;
- анализ и описание возможностей внеурочной деятельности в школе.

2) Установление графика проведения уроков и определение количества классов, которые примут участие в проведении уроков.

Срок проведения подготовительных мероприятий – 1 неделя.

Условия предоставления услуги:

1) Компетентность специалиста, проводящего обследование школы.

2) Наличие разработанных бланков для проведения интервью, наблюдения.

Показатели качества и оценка результата проведения мероприятий могут быть сформулированы следующим образом. Результат: составлен «паспорт безопасности школы». Показатели качества и результативности: «Паспорт безопасности школы» содержит информацию об инфраструктуре школы, специфике микрорайона, «проблемных точках» с точки зрения администрации школы и учителей.

Второй этап технологии – проведение предварительной беседы с педагогами: разъяснение цели, задач уроков безопасности, описание процедуры проведения уроков педагогам. Проводится в течение одного дня.

Условия предоставления услуги:

1) Компетентность специалиста, проводящего беседу с педагогами.

2) Наличие разработанных информационных листовок о проведении уроков безопасности для учителей.

Результат: проведена индивидуальная беседа с учителем, классным руководителем каждого класса.

Показатели качества и результативности: выстроены доверительные взаимоотношения с педагогами.

Третий этап – проведение уроков безопасности в классах по установленной программе, которая включает в себя по алгоритму:

а) знакомство с учениками;

б) выполнение упражнений, которые позволят оценить когнитивные, эмоциональные и поведенческие особенности учащихся, их установки и отношение к проблеме буллинга;

в) просмотр и обсуждение мультфильма/фильма (в зависимости от возраста) на тему того, как правильно разрешать конфликты;

г) выполнение упражнения «Напиши письмо»;

д) проведение рефлексии – обратной связи со школьниками после урока (устно и путем использования проективной методики – рисуночного теста).

Продолжительность урока – 40 минут, однократно.

Требования к оказанию услуги:

1) Компетентность специалиста, проводящего уроки со школьниками (в соответствии с профстандартом «Специалист в области воспитания»²³).

2) Наличие оборудования для проведения уроков безопасности:

- карточек для письменных упражнений;
- мультимедиа-оборудования (ноутбук или компьютер, проектор, экран, колонки) в классах;
- карт классов для волонтеров;
- канцелярских материалов;
- фотоаппарата для фиксации хода проведения уроков;
- сувенирной продукция для детей и педагогов.

Результат оказания услуги: проведены уроки безопасности в классах в том объеме, которое было заявлено в графике.

Показатели качества и результативности: у учащихся сформированы навыки о способах недопущения, разрешения конфликтов в школьной среде.

Четвертый этап – проведение групповой беседы с педагогами по результатам проведения уроков безопасности, проводится в течение урока (45 минут).

Условия предоставления услуги:

1) Компетентность специалиста, проводящего уроки со школьниками и беседы с учителями (классными руководителями) по их итогам.

2) Заполненные карты классов.

²³ См.: Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области воспитания»: Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16 января 2017 года №10н.

3) Результаты диагностики учащихся – письменные материалы учеников.

Результат: каждый педагог получает на руки карту его класса, где отражена ситуация, сложившаяся за время проведения урока безопасности. Показатели качества и результативности: по результатам проведенных уроков и диагностики в процессе их проведения учителя (классные руководители) получают качественную информацию о ситуации в школе/классе.

Пятый этап – анализ материалов уроков и составление итогового отчета по школе, что предполагает обработку письменных материалов учащихся для составления общей картины класса/школы, по которой составляется итоговый отчет. Анализ делается в течение 1 месяца.

Условия предоставления услуги:

1) Наличие не менее 2 специалистов в области психологии, педагогики, социальной работы, конфликтологии.

2) Результаты диагностики учащихся – письменные материалы учеников.

3) Помощь волонтеров для обработки материалов и подсчетов данных.

Результат: составлен итоговый отчет о проведении уроков безопасности по школе, в целом.

По итогам обработки материалов учащихся составляется отчет, который включает в себя:

- дату и место проведения уроков безопасности;
- какие классы принимали участие;
- краткое описание процедуры проведения уроков безопасности;
- краткое описание важных моментов, возникших во время уроков по каждому классу (ситуации конфликтов, проявление агрессивного поведения, ситуации травли и т. д.);
- список классов, где особо проявляется агрессивное поведение;

- графики и диаграммы ответов учащихся;
- выводы и рекомендации по итогам проведения мероприятий.

Шестой этап – презентация результатов проведения уроков безопасности на общем школьном/индивидуальном родительском собрании (по желанию школы/класса). Предполагается, что специалист СО НКО – поставщика услуги презентует результаты проведения уроков безопасности на общешкольном/классном родительском собрании. Срок предоставления услуги – 1 день.

Условия предоставления услуги:

- 1) Компетентность специалиста, представляющего итоги работы в школе/классе.
- 2) Мультимедиа-оборудование (ноутбук или компьютер, проектор, экран, колонки) в классах.

Результат: на собрании разъясняется общая картина ситуации по конкретному классу (индивидуальное родительское собрание), по ситуации в школе, в целом (школьное общее собрание).

Родителям представлена информация, которая включает в себя:

- дату и место проведения уроков безопасности;
- какие классы принимали участие;
- краткое описание процедуры проведения уроков безопасности;
- краткое описание важных моментов, возникших во время уроков по каждому классу (ситуации конфликтов, проявление агрессивного поведения, ситуации травли и т. д.);
- список классов, где особо проявляется агрессивное поведение;
- графики и диаграммы ответов учащихся;
- выводы и рекомендации по итогам проведения мероприятия;
- рекомендации для родителей о мерах повышения безопасности детей.

3.7. АНО «Совет по вопросам управления и развития»: возможности информационно-методического сопровождения создания и развития межрегиональных ресурсных центров поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций

Экспертно-методическое сопровождение пилотного проекта по разработке модели межрегионального ресурсного центра поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, осуществляла Автономная некоммерческая организация «Совет по вопросам управления и развития» (г. Москва).

АНО «Совет по вопросам управления и развития» с 2003 года ведет экспертно-аналитическую деятельность в сфере социальной политики, как на федеральном, так и на региональном уровне.

Только за последние 6 лет были проведены экспертно-аналитические работы более чем по 65 темам, в том числе по вопросам, касающимся поддержки семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

С организацией сотрудничают ведущие эксперты в области демографии, социальной политики, экономики, социологии и педагогики.

АНО «Совет по вопросам управления и развития» имеет успешный опыт проведения экспертизы и разработки законопроектов, государственных программ, концепций, стратегий, а также документов, обеспечивающих их реализацию.

Опыт законотворческой, исследовательской и экспертно-аналитической деятельности АНО «Совет по вопросам управления

и развития» по различным аспектам социальной сферы, а также опыт экспертно-методического сопровождения пилотного проекта позволил ему выйти на новый уровень взаимодействия с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Решением межведомственной рабочей группы по обеспечению реализации пилотного проекта АНО «Совет по вопросам управления и развития» получила статус стажировочной площадки Фонда.

Информация о деятельности организации размещена

- на сайте www.anosovet.ru, а также
- на информационном портале www.socialchange.ru.

**НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ
РЕСУРСНОЙ ПОДДЕРЖКИ
СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ
НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ,
ОКАЗЫВАЮЩИХ ПОМОЩЬ ДЕТЯМ,
НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ
ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ**

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ СБОРНИК

Корректор *В. Г. Прохорова*
Компьютерная верстка *В. Б. Сидорович*

Подписано в печать 07.12.2017
Формат 60×90 1/16. Бумага офсетная
Печать офсетная. Усл. печ. л. 13,0
Тираж 500 экз. Заказ № ____

ООО «Деловые и юридические услуги «ЛексПрактис»»
129090, г. Москва, ул. Щепкина, д. 8

Отпечатано: ООО «Буки Веди»
119049, г. Москва, Ленинский проспект, д. 4, стр. 1А