



ОКНО

Качество социальных услуг - основа устойчивого развития

Круглов Михаил Геннадьевич

К.т.н., доцент РАНХиГС при Президенте РФ
Профессор ВШЭ
Генеральный директор ООО «Эксперт Индекс»

ФОНД ПРЕЗИДЕНТСКИХ ГРАНТОВ

expert
Quality Consulting Company

НКО и задачи устойчивого развития

ОКНО



Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. N 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»

1. Определить следующие национальные цели развития Российской Федерации (далее - национальные цели) на период до 2030 года:

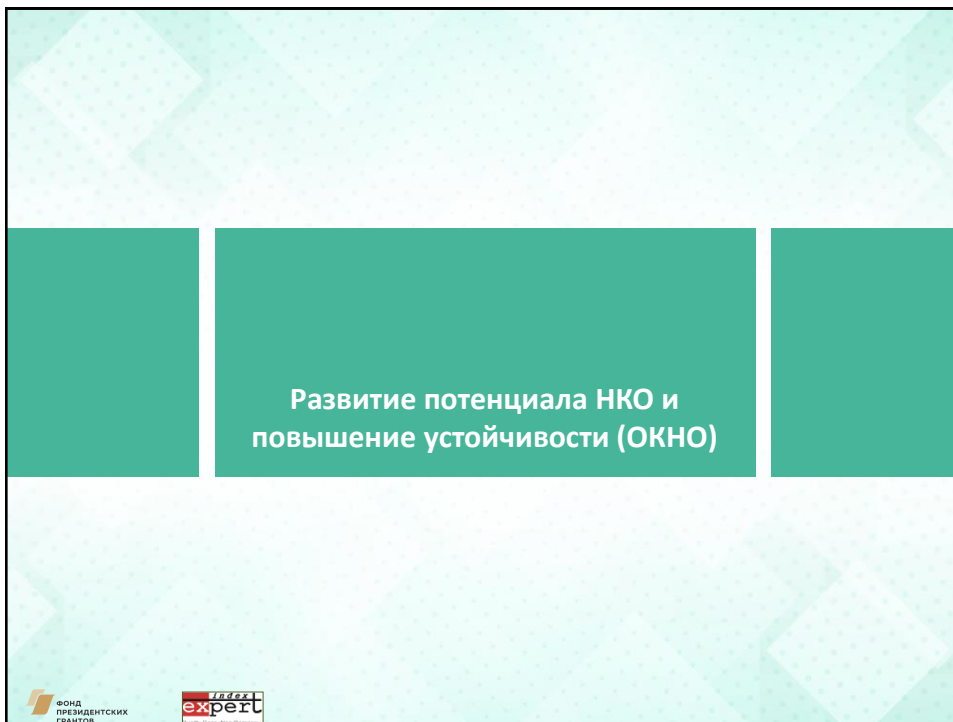
- сохранение населения, здоровье и благополучие людей;
- возможности для самореализации и развития талантов;
- комфортная и безопасная среда для жизни;
- достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство;
- цифровая трансформация.

Задачи НКО:

- Развитие потенциала НКО и повышение устойчивости (ОКНО)
- Повышение качества социальных услуг (стандарты)
- Система экспертизы устойчивости НКО и качества социальных услуг

ФОНД ПРЕЗИДЕНТСКИХ ГРАНТОВ

expert
Quality Consulting Company



Что сделано:

ОКНО

- Развивается система самооценки ОКНО, повышается доступный для НКО набор сервисов
- Планируется в 2021 г. запустить механизм самооценки на 2-ю ступень стандарта ОКНО и к концу 2021 г. – началу 2022 г. – 3-ю ступень
- Растет число пользователей системы ОКНО, в том числе прошедших внешнюю экспертизу
- По отзывам НКО, организации получают мощный «толчок» для совершенствования системы менеджмента, даже если проходят самооценку «от случая к случаю», а не регулярно
- Все это вместе с дистанционным курсом «Менеджмент качества в НКО» повышает уровень менеджмента в НКО

Это открывает возможности:

- Для повышения качества социальных услуг НКО
- Для участия эффективных НКО в госзаказе на социальные услуги,
- Для партнерства с организациями социально ответственного бизнеса для реализации социальных проектов бизнеса.

ФОНД ПРЕЗИДЕНТСКИХ ГРАНТОВ

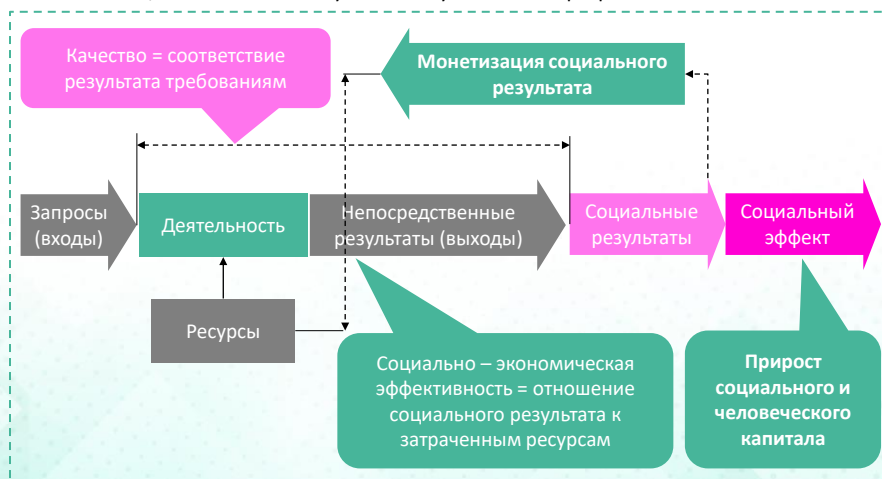
Индекс expert Quality Consulting Company

4

Модель социальной эффективности деятельности НКО (СЭД-ОКНО)



Деятельность НКО имеют **непосредственные результаты** (выходы), измеряемые количеством (объёмом) предоставленных услуг, проведённых мероприятий, а также численностью/охватом благополучателей—участников программ.

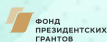


Что еще нужно сделать?



- ✓ Создать методические материалы по обеспечению социальной эффективности деятельности НКО на основе модели СЭД-ОКНО:
- Оценке непосредственного результата деятельности НКО на основе анализа удовлетворенности потребителей (база –
- Оценке социального результата с учетом методик SROI
- Оценке социального эффекта для региона
- ✓ Создать методические материалы по управлению ПР и коммуникациями, по управлению персоналом, планированию деятельности и др.
- ✓ **Поощрить передовиков!**
- Во многих российских регионах достаточно регулярно проводятся недели и декады качества в социальной сфере.
- А почему бы не проводить Всероссийскую неделю качества в социальной сфере, совпадающую со Всемирной неделей качества?
- И вручать Премии в области качества, которые могли бы быть инициированы «Роскачеством» совместно, например, с Всероссийской Торговой Палатой

2

Повышение качества социальных
услуг (стандарты)

Проблема стандартизации социальных услуг



- Более подробно этот вопрос осветит **Романов Геннадий Иванович**, начальник отдела стандартизации в области социальной защиты населения ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», заместитель председателя Технического комитета 406, а практические моменты - **Круглова Светлана Вячеславовна**, первый заместитель директора Департамента социального развития ХМАО – Югры
- **А Илларионов Илья Владимирович**, начальник управления демографического развития и социального обслуживания Министерство социальной политики Свердловской области, поделится соображениями по организации независимой оценки качества социальных услуг
- С одной стороны, немало сделано – создан целый ряд ГОСТов на социальные услуги, ряд регионов (Москва, Челябинск, Свердловская область и др.) создали региональные минимальные стандарты, ряд НКО создает стандарты НКО
- С другой стороны, сравнение ситуации в России с промышленно-развитыми странами (ЕС) показывает сильное отставание России
- 7 основных направлений в ЕС:
 1. введение основных социальных прав граждан;
 2. использование принятых минимальных стандартов;
 3. развитие концепции социального качества;
 4. использование финансовых стимулов ЕС;
 5. общие цели для всех регионов;
 6. создание стандартизированной терминологии и
 7. развитие социального федерализма

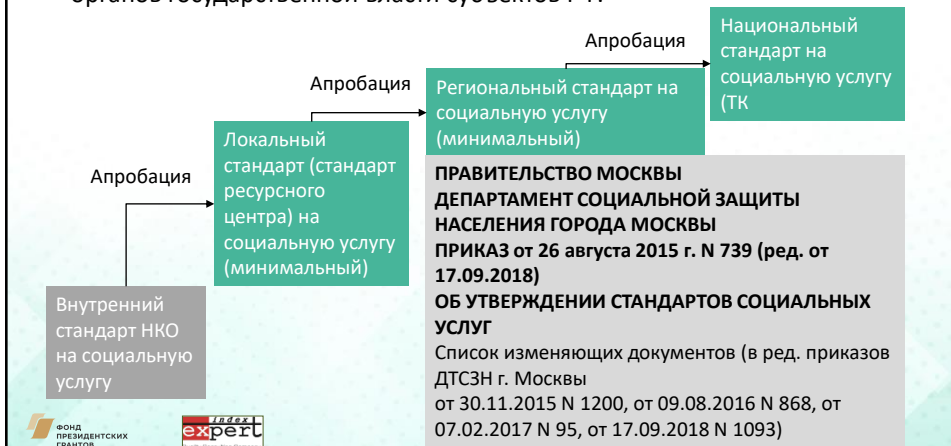


Механизм Стандартизации социальных услуг



Стандартизация – это установленные и применяемые правила для упорядочения деятельности в той или иной области на пользу всех заинтересованных сторон.

Минимальные стандарты – это есть необходимый уровень гарантий на определенный период, установленных законами РФ или решениями органов государственной власти субъектов РФ.



Алгоритм создания стандарта на социальные услуги (начало)



- Можно взять за основу алгоритм создания стандарта на социальные услуги, который описан в: «**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.
<file:///D:/Обучение/Курс%20%20Илоной/Роскачество/Материалы/Новые%20возможности%20ресурсной%20поддержки%20социально%20ориентированных%20НКО.pdf>

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.**

Алгоритм создания стандарта на социальные услуги (продолжение)



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);
 - 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);


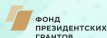
Алгоритм создания стандарта на социальные услуги (завершение)




- з) описание показателей качества и оценки результатов (непосредственного результата, социального результата, социального эффекта) 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 стандартной услуги**

3



Система экспертизы устойчивости НКО и качества социальных услуг



Что сделано:



- Начала формироваться региональная сеть экспертов в сфере качества деятельности НКО, жизненно необходимая для достижения национальных целей в области устойчивого развития России
- Проведены семинары подготовки экспертов ОКНО во Владимире, Иваново, Твери при поддержке региональных ресурсных центров
- Планируется 24-27 ноября семинар подготовки экспертов в Туле
- Созданы социальные сети обученных экспертов (WhatsApp), в которых идет обмен идеями и опытом
- Начата стажировка экспертов
- Подготовлен реестр экспертов и процедуры управления реестром



14

Что еще предстоит сделать?

ОКНО

- **Цель:** Создать общероссийскую сеть независимой оценки качества социальных услуг и региональные сети, как ее составные части (в каждом регионе должны появиться центры независимой оценки, в партнерстве с «Роскачеством», ТК Росстандарта, региональными ТПП)
- Для этого в партнерстве с «Роскачеством», ТК Росстандарта, региональными ТПП, разработать дистанционные курсы для экспертов, осуществляющих такую оценку, а также механизм стажировок экспертов, реестр экспертов, процедуры управления таким реестром
- Запустить процедуру независимой оценки качества социальных услуг в пилотных регионах при поддержке региональных властей, отработать процедуры независимой оценки
- Тиражировать опыт независимой оценки качества на основе создания комплексов стандартов оценки, механизмов тренингов и стажировок экспертов

ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ

index
expert
Quality Consulting Company

15

ОКНО
АНО ЦЕНТР ОБЕСПЕЧЕНИЯ
КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НКО

СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!

Москва 2020

ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ

index
expert
Quality Consulting Company

16