

# **Ульяновское региональное отделение «Российский Красный Крест»**

## **Качество предоставления услуг негосударственными поставщиками в социальной сфере**

**Сивагатулина Елена Ивановна**

Заместитель Председателя Общественной палаты Ульяновской области,  
председатель комиссии ОП УО по вопросам демографии и социальной политики.

Председатель Ульяновского регионального отделения Общероссийской  
общественной организации «Российский Красный Крест»

*Время показало, что население предъявляет все больший спрос к получению разнообразных, а самое главное, качественных социальных услуг. Государственные поставщики социальных услуг в одиночку не справятся с растущими потребностями населения.*

**Государственные  
поставщики**



**Негосударственные  
поставщики**

**Уравниваются в правах и обязанностях**



**Переход от сметного финансирования, к рыночным механизмам**



**Форма государственно-частного партнерства**

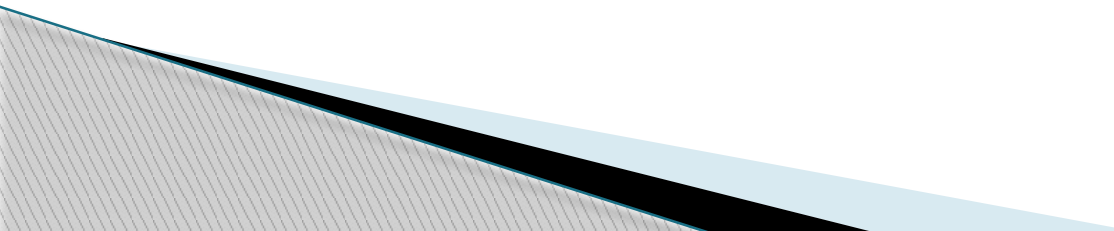
*Новый подход в регулировании сферы социального обслуживания открывает негосударственным поставщикам новые возможности и доступ к бюджетному финансированию*

▶ **Механизмы контроля качества  
предоставления услуг**

- ❖ **Качество управления, эффективности распоряжения ресурсами**
- ❖ **Качество услуг**
- ❖ **Квалификация персонала**

▶ **Стандарты**

## ***КАКИЕ ЗАДАЧИ РЕШАЕТ ГОСУДАРСТВО, ПРЕДОСТАВЛЯЯ ВОЗМОЖНОСТЬ НЕГОСУДАРСТВЕННЫМ ПОСТАВЩИКАМ ВЫХОДИТЬ НА РЫНОК СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ?***

- ▶ **Повышение эффективности использования бюджетных ресурсов, выделяемых на социальную сферу**
  - ▶ **Внедрение клиентоориентированного подхода во все отрасли социальной сферы**
  - ▶ **Внедрение в практику инновационных социальных технологий**
  - ▶ **Привлечение внебюджетных инвестиций для развития объектов социальной инфраструктуры**
  - ▶ **Возможность быстрого реагирования на проблемную ситуацию**
  - ▶ **Снижение стоимости услуги за счет минимизации накладных административных расходов**
- 

## ***КАКИЕ ЗАДАЧИ МОЖЕТ РЕШИТЬ ОРГАНИЗАЦИЯ, РАСШИРЯЮЩАЯ СПЕКТР СВОЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОСРЕДСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ?***

- ▶ ***Финансовая независимость***
- ▶ ***Разнообразие источников финансирования деятельности СОНКО позволяет руководителю стать свободным от постоянной гонки за грантовыми средствами, а организации стать финансово устойчивой.***
- ▶ ***Укрепление контакта с целевой группой***
- ▶ ***Начиная работать с потребителями услуг на постоянной основе, организация может быстрее реагировать на изменение потребностей и корректировать свою деятельность в соответствии с этими потребностями.***
- ▶ ***Повышение квалификации сотрудников. Уменьшение оттока специалистов из организации***

## ***ЧТО ДАЕТ КЛИЕНТУ РАСШИРЕНИЕ СПИСКА ПОСТАВЩИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ?***

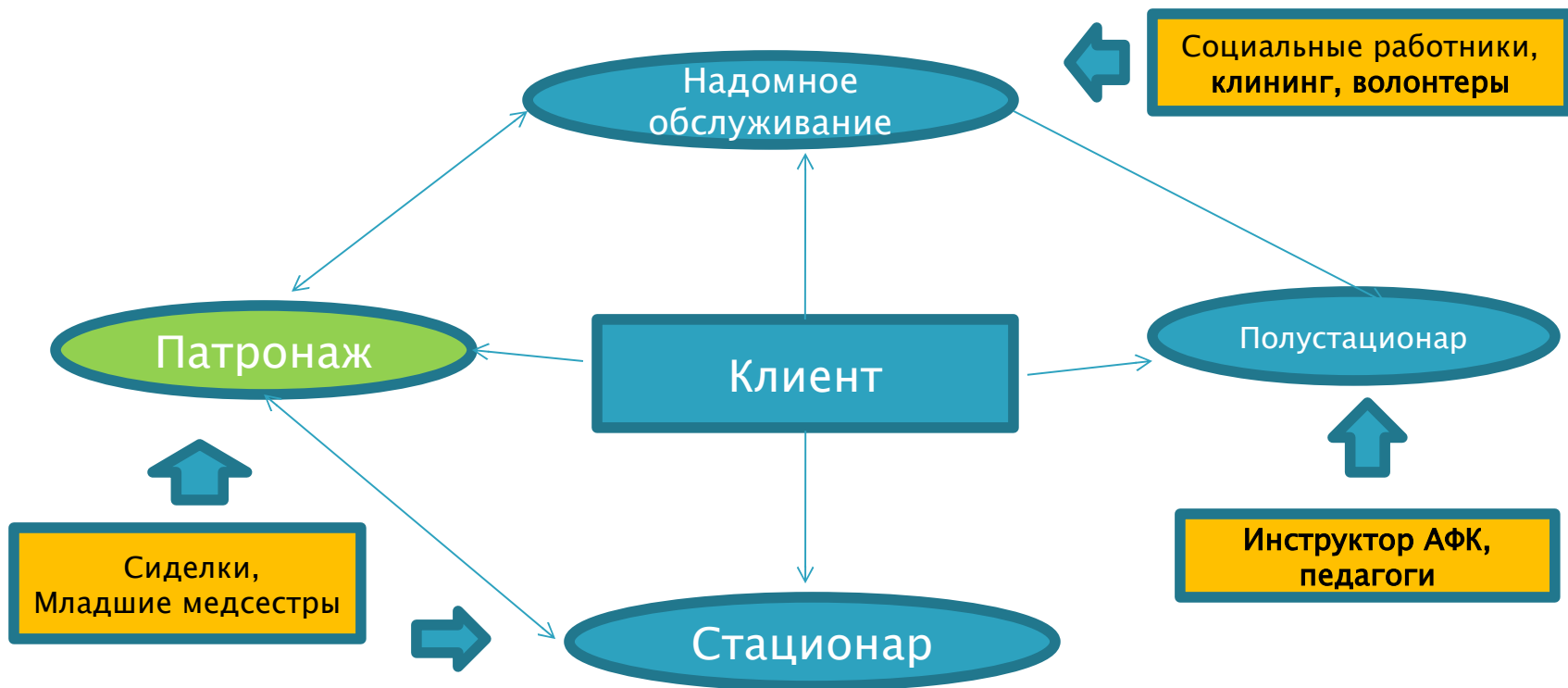
- ▶ **Возможность выбора**
- ▶ **Клиент сможет выбрать оптимальный вариант, в соответствии с ценой и качеством предоставляемых услуг.**

- ▶ **Комплексная услуга**

**Некоммерческая организация, долгое время работающая с целевой группой по различным проектам, больше внимания уделяет деталям в общении с клиентом, и её услуги зачастую отличаются от государственных набором дополнительных сервисов.**

- ▶ **Увеличение ассортимента**

*«Комплексная услуга» Некоммерческая организация, долгое время работающая с целевой группой по различным проектам, больше внимания уделяет деталям в общении с клиентом, и её услуги зачастую отличаются от государственных набором дополнительных сервисов*



## *Решение проблем предоставления комплексной услуги СОНКО*

- ▶ **Получение лицензии на медицинскую деятельность**
  - ❑ **Создание медицинского отдела с привлечением специалистов (узкие специалисты, средний, младший мед. персонал)**
  
- ▶ **Получение лицензии на образовательную деятельность**
  - ❑ **Создание учебного центра для подготовки специалистов**



## *Контроль качества предоставляемых услуг*

- **Прямой контакт с получателями услуг**
- **Ежеквартальный срез качества предоставляемых услуг**
  - ❑ *Выезд на место предоставления услуг*
- **Повышение квалификации персонала**
  - ❑ *Ежемесячно в Учебном центре НКО*
- **Ежегодная проверка качества предоставляемых услуг Министерством семьи и социального благополучия**

**Ульяновское региональное отделение  
«Российский Красный Крест»**

**Спасибо за внимание!**

