



Международное просветительское
общественное объединение

АКТ

Предмет социального заказа: услуги и проекты

Сборник материалов

Минск, 17-20 августа 2011 года

Данный сборник материалов составлен Валерием Жураковским для тренинга «Предмет социального заказа: услуги и проекты», проводимого в рамках образовательного курса в сфере повышения квалификации работников системы социального обслуживания по вопросам государственного социального заказа. Организация и проведение данного курса осуществляется Государственным учреждением образования «Республиканский институт повышения квалификации и переподготовки работников Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь», Международным образовательным центром г.Дортмунда Германии (Internationales Bildungs- und Begegnungswerk Dortmund e.V) и Международным просветительским общественным объединением «АКТ».

Тренинг разработан ведущими специалистами МПОО «АКТ» Валерием Жураковским и Олегом Лобейко.



Валерий Жураковский: тренер, консультант по организационному и личностному развитию, проектной деятельности, мониторингу и оценке, социальному заказу и социальному предпринимательству.

Олег Лобейко: тренер, психолог, консультант по организационному развитию и менеджменту коммерческих и некоммерческих организаций.



Содержание

СЛОВАРЬ ОПРЕДЕЛЕНИЙ.....	4
ПОДГОТОВКА ВЫПУСКНОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ СЛУШАТЕЛЕЙ.....	5
НЕКОММЕРЧЕСКИЕ УСЛУГИ.....	6
МАРКЕТИНГ ПАРТНЁРСКИХ ОТНОШЕНИЙ.....	7
ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ СТАНДАРТА УСЛУГ.....	8
КОНТРОЛЬНЫЙ СПИСОК РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ СТАНДАРТА УСЛУГИ.....	9
СТАНДАРТЫ РАБОТЫ СОЦИАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ИЛИ КАК ИЗМЕРИТЬ КАЧЕСТВО? ...	10
СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ. ПРИМЕР ЧЕХИИ.....	14
ТИПОВАЯ СТРУКТУРА СТАНДАРТА.....	17
ПРИМЕР СТАНДАРТА СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ.....	22
ОПИСАНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ.....	27
СОДЕРЖАНИЕ ЗАДАНИЯ НА ПОКУПКУ УСЛУГ.....	29
ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА ОКАЗАНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ.....	31
СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ.....	32
СТРУКТУРНАЯ ЛОГИКА ПРОЕКТА.....	33
ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОЕКТА.....	34
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ.....	35
ЛОГИКА ЗАЯВКИ НА ФИНАНСИРОВАНИЕ ПРОЕКТА.....	38
КОНКУРСНОЕ ПРИГЛАШЕНИЕ НА ПОЛУЧЕНИЕ ГРАНТА НА РЕАЛИЗАЦИЮ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ.....	39
ПРИМЕР ЗАЯВКИ НА ПОЛУЧЕНИЕ ЦЕЛЕВОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ (ГРАНТА) ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА.....	40
ОЦЕНКА ФИНАНСОВОГО ВКЛАДА ВОЛОНТЕРОВ.....	43
СПИСОК ОСНОВНЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	44
МЕЖДУНАРОДНОЕ ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЕ ОБЩЕСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ «АКТ».....	47

Словарь определений

Бесплатные и общедоступные социальные услуги – услуги, предоставление которых гарантируется государством за счет финансирования из республиканского и местных бюджетов, а также государственных внебюджетных страховых фондов и которые доступны для всех по возможности приобретения и пользования.

ст.1 Закона Республики Беларусь от 11 ноября 1999 г. № 322-З «О государственных минимальных социальных стандартах»

Общественно-полезный проект – комплекс скоординированных мероприятий (работ, услуг), направленных на достижение определенной общественно полезной цели, с установленными сроками выполнения, а также иными параметрами, включая необходимые ресурсы.

Услуга - деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности.

www.consulting-pro.ru/dictionary.htm

Социальная услуга – деятельность по оказанию физическому лицу содействия в предупреждении, преодолении трудной жизненной ситуации или адаптации к ней посредством проведения мероприятий медицинского, психологического, социального характера, организации образовательного процесса, трудовой деятельности, отдыха, досуга и других мероприятий.

Проект Закона Республики Беларусь «О социальном обслуживании»

Получатель социальной услуги (клиент) – физическое лицо или некоммерческая организация, в интересах которого осуществляется деятельность исполнителя государственного социального заказа по безвозмездному или на льготных условиях выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.

Государственный минимальный социальный стандарт – минимальный уровень государственных гарантий социальной защиты, обеспечивающий удовлетворение основных потребностей человека, выражаемый в нормах и нормативах предоставления денежных выплат, бесплатных и общедоступных социальных услуг, социальных пособий и выплат.

(ст.1 Закона Республики Беларусь от 11 ноября 1999 г. № 322-З «О государственных минимальных социальных стандартах»)

Государственный стандарт Республики Беларусь – стандарт, утвержденный Государственным комитетом по стандартизации Республики Беларусь.

Международный стандарт – стандарт, утвержденный (принятый) международной организацией по стандартизации.

Политика в области качества - это один из стратегических документов организации, в котором определяются основные принципы работы и развития ее системы управления в области качества. Как правило, политика в области качества представляет собой декларативный документ.

Стандарт – технический нормативный правовой акт, разработанный в процессе стандартизации на основе согласия большинства заинтересованных субъектов технического нормирования и стандартизации и содержащий технические требования к продукции, процессам ее разработки, производства, эксплуатации (использования), хранения, перевозки, реализации и утилизации или оказанию услуг.

(ст.1 Закона Республики Беларусь от 5 января 2004 г. № 262-З «О техническом нормировании и стандартизации»)

Стандарт организации – стандарт, утвержденный юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

(ст.1 Закона Республики Беларусь от 5 января 2004 г. № 262-З «О техническом нормировании и стандартизации»)

Стандартизация – деятельность по установлению технических требований в целях их всеобщего и многократного применения в отношении постоянно повторяющихся задач, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в области разработки, производства, эксплуатации (использования), хранения, перевозки, реализации и утилизации продукции или оказания услуг.

Подготовка выпускной работы для итоговой аттестации слушателей

Выпускная работа выполняется слушателем индивидуально под руководством опытного эксперта. Руководитель выпускной работы назначается приказом ректора.

Тема выпускной работы является общей для всех слушателей: «Аналитический обзор перспективы реализации государственного социального заказа на примере ...», где персональный фокус аналитического обзора выбирается слушателем и согласовывается с руководителем выпускной работы. Выпускная работа выполняется в процессе всего периода обучения. Для ее успешной подготовки слушатели после прохождения каждого из модулей получают домашнее задание, выполнение которого является ее частью. Каждый следующий модуль (кроме последнего) начинается с представлений слушателями результатов своей домашней работы, их коллективного анализа, корректировки.

Структура и оформление выпускной работы соответствует принятым в РИПК Минтруда и соцзащиты нормам. Выпускная работа представляется на электронном носителе (CD или DVD-диске) в двух экземплярах. Один из экземпляров остается на хранении в институте, второй предоставляется партнерам для отчета. К дискам прилагаются два листа на бумажном носителе: титульный лист и отзыв руководителя.

Уточненная в связи с адаптацией темы выпускной работы к нормам структура должна содержать следующие разделы:

1. Титульный лист
2. Оглавление.
3. Аннотация: краткое содержание выпускной работы с точки зрения ее содержания, темы, достижения поставленной цели и основных результатов.
4. Введение: общая информация о социальной технологии «Государственный социальный заказ».
5. Основная часть включает блоки:
 - Правовые основы реализации социального заказа в Республике Беларусь;
 - Проект местного положения о реализации социального заказа
 - Анализ потенциальных поставщиков социальных услуг и спроса на услуги среди социально уязвимых групп населения.
 - Примерное техническое задание на оказание/ предоставление социальной услуги
 - Расчет стоимости услуги
6. Заключение: выводы и рекомендации о внедрении государственного социального заказа в регионе или населенном пункте.

Некоммерческие услуги

Услуга - деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности.

Услуги имеют четыре основных качества, которые отличают их от товаров: неосвязаемость, невозможность хранения, неотделимость от источника и изменчивость.

(1) Неосвязаемость услуг означает, что их невозможно транспортировать, хранить, упаковывать или изучать до покупки. Нельзя увидеть, услышать, потрогать изменение состояния своего здоровья до начала лечения, можно лишь верить в результат. Можно лишь чувствовать эффект, который появится в результате получения услуги.

(2) Невозможность хранения услуг означает, что их нельзя хранить с целью последующей реализации. Поэтому иногда нужно регулировать потребление, чтобы обеспечить постоянный спрос на протяжении различных периодов дня, недели, месяца, года.

(3) Неотделимость от источника свойственна многим видам услуг. Контакт с потребителями — неотъемлемая часть предоставления услуги. Если вы хотите, чтобы вас лечил врач, то нужно общаться с врачом.

(4) Изменчивость означает непостоянство качества услуги. Качество различно даже в тех случаях, когда обслуживание осуществляет один и тот же человек. Изменения могут быть вызваны его настроением или неспособностью клиента четко изложить свои потребности в услугах, а также отсутствием стандартизации производства услуг. Воздействие этих особенностей наиболее велико при личном обслуживании.

Некоммерческие услуги обычно имеют **две категории клиентов**. Это потребители и те, кто финансирует оказание данных услуг, — органы власти, спонсоры или доноры.

Маркетинг партнёрских отношений

В отличие от покупки товара, получение услуги – это не моментальный контакт покупателя и продавца, а акт общения, взаимодействие потребителя и представителей сервисной организации. То есть, предоставление услуги – это развёрнутый во времени процесс. Он сопровождается формированием определённых отношений между его субъектами. Поэтому именно в сфере услуг возникло понятие «маркетинг отношений с клиентом», или маркетинг взаимодействия (relationship marketing).

С 1990-х годов сфера услуг во всём мире реализуется по модели маркетинга партнёрских отношений, разработанной «Северной школой» (The Nordic School of Services). Этот термин, предложенный К. Гронросом и Э. Гуммессоном, означает не только долгосрочное сотрудничество производителя и потребителя услуг. Они являются равноправными участниками рынка. При этом потребители услуг рассматриваются как часть организации, партнёры по производству услуги. Их даже называют «работниками неполного дня», чем подчёркивают невозможность работы предприятия без них. Например, ученики это не просто «получатели» образовательного продукта, а его непосредственные «производители». Ведь от их усилий зависит результат обучения.

Маркетинг партнёрских отношений подчёркивает долгосрочные взаимоотношения сотрудничества между поставщиком услуг, клиентом и спонсором. Это отношения, в которых выигрывают все стороны, поскольку они работают на реализацию интересов друг друга.

Маркетинг партнёрских отношений имеет существенное преимущество перед другими концепциями в том, что он соблюдает баланс интересов производителя, потребителя и общества. В данной концепции отражается взаимосвязь личных нужд потребителя и «продавца» услуг с нуждами общества. Для услуг социальной сферы такое сочетание интересов очевидно. Например, образовательные услуги одновременно удовлетворяют потребности индивидов в знаниях, в овладении какими-либо навыками или культурным опытом, а также потребности социума в передаче этих знаний, навыков, культуры.

Суть маркетинга партнёрских отношений, как отмечает Ян Х.Гордон, в новой организации взаимодействия производства и потребления, которая выстраивает цепочку создания ценностей непосредственно от конечного потребителя, включая его в процесс взаимодействия.

Маркетинг партнёрских отношений – это непрерывный процесс определения и создания новых ценностей вместе с клиентом, а затем совместного получения и распределения выгоды от этой деятельности между участниками взаимодействия.

Порядок разработки стандарта услуг



Контрольный список разработки и внедрения стандарта услуги

<input type="checkbox"/>	Издан приказ о разработке стандарта (состав рабочей группы определен)
<input type="checkbox"/>	Проведено вводное совещание
<input type="checkbox"/>	Рабочая группа определила детальный график и ответственных
<input type="checkbox"/>	Нормативные требования об услуге собраны
<input type="checkbox"/>	Информация об аналогичных услугах собрана
<input type="checkbox"/>	Информация о предпочтениях получателей услуг собрана
<input type="checkbox"/>	Данные о показателях качества и методиках измерения собраны
<input type="checkbox"/>	Данные о взаимосвязанных услугах собраны
<input type="checkbox"/>	Составлен список существенных показателей качества услуги
<input type="checkbox"/>	Проведено предварительное исследование
<input type="checkbox"/>	Рабочая группа определила применимую информацию, потребность в исследовании, утвердила параметры исследования
<input type="checkbox"/>	Разработан инструментарий исследования
<input type="checkbox"/>	Исследование проведено
<input type="checkbox"/>	Решен вопрос о реализации "единого окна"
<input type="checkbox"/>	Рабочая группа утвердила паспорт услуги и концепцию стандарта
<input type="checkbox"/>	Концепция стандарта согласована с группой разработки административных регламентов
<input type="checkbox"/>	Концепция стандарта проверена на фокус-группе
<input type="checkbox"/>	Проект стандарта разработан
<input type="checkbox"/>	Рабочая группа одобрила проект стандарта
<input type="checkbox"/>	Тест показал легкость и понятность проекта стандарта для получателей услуг
<input type="checkbox"/>	Тест показал понятность и однозначность проекта стандарта для персонала
<input type="checkbox"/>	Выбрано место и время эксперимента по применению стандарта
<input type="checkbox"/>	Заинтересованным лицам разослан проект стандарта и информация об эксперименте
<input type="checkbox"/>	Эксперимент проведен.
<input type="checkbox"/>	Проведена экспертиза проекта стандарта
<input type="checkbox"/>	Проведено совещание с заинтересованными лицами
<input type="checkbox"/>	Рабочая группа проанализировала итоги апробации, обсуждения и экспертизы, внесла коррективы в проект стандарта и рекомендовала его к утверждению
<input type="checkbox"/>	Стандарт утвержден, установлена дата начала действия стандарта
<input type="checkbox"/>	Разработан и утвержден график внедрения стандарта
<input type="checkbox"/>	Стандарт издан в необходимом количестве
<input type="checkbox"/>	Персонал прошел необходимое обучение (получил руководство по внедрению стандарта)
<input type="checkbox"/>	В каждом структурном подразделении утверждены мероприятия и график внедрения стандарта
<input type="checkbox"/>	Утвержден и выполняется график инспекций
<input type="checkbox"/>	Получены отчеты о внедрении стандарта от всех структурных подразделений.
<input type="checkbox"/>	Система измерения и фиксации показателей качества работает
<input type="checkbox"/>	Налажен сбор предложений и претензий получателей услуги
<input type="checkbox"/>	Установлены графики мониторинга исполнения стандарта

Стандарты работы социальных организаций, или Как измерить качество?

Ирина Альховка, Екатерина Гончарова

ОО "Белорусская ассоциация молодых христианских женщин" /Программа "Ла Страда" предлагает вниманию статью о стандартах работы социальных организаций, основанную на опыте разработки стандартов качества в Международной сети "Ла Страда". Авторы надеются, что материалы статьи могут быть полезными сотрудникам социальных организаций Беларуси.

Многие специалисты, работающие в социальной сфере, сталкиваются с проблемами оценки качества своей работы, в частности, уровня профессионализма предоставляемых услуг, особенно, если деятельность организации касается такой области как противодействие торговле людьми. Особую трудность представляет собой оценка изменений в жизни пострадавших от торговли людьми людей, а также изменений моделей миграционного поведения групп риска.

Сотрудники международной сети «Ла Страда» разработали **12 категорий минимальных социальных стандартов**, своеобразных качественных индикаторов, используя которые, можно измерить содержание и качество услуг, предоставляемых организацией.

Стандарты, которые рассматриваются в данной статье, являются универсальными и могут быть использованы при планировании, осуществлении и оценке любой деятельности в социальной сфере: при работе с людьми с ограниченными возможностями, пострадавшими от домашнего насилия и траффика и другими.

Для чего нужны стандарты?

Практически любая социальная организация, оказывающая профессиональные услуги, имеет ряд принципов, на которых строит свою деятельность. Международная сеть «Ла Страда» - не исключение. Рассказывает основательница Программы «Ла Страда» в Беларуси **Ирина Альховка**:

Наша работа базируется на соблюдении ряда важнейших принципов. В частности, это принцип *недискриминации*: мы помогаем клиентам независимо от пола, семейного положения, вероисповедования, легальности пребывания в нашей стране, участия в уголовном процессе. Главное для нас – это человек, а с точки зрения гуманитарной организации ни один человек не может быть нелегальным в этом мире, все люди имеют право на помощь, тем более, если они ее просят. Следующий принцип – это *уважение права выбора клиента*, независимо от того, как мы сами относимся к такому выбору. Все совершеннолетние и дееспособные граждане вправе принимать решения о своей жизни, даже если такие решения в последствии окажутся ошибочными. Вместе с тем право выбора неотделимо от ответственности. Еще один важнейший принцип - соблюдение *конфиденциальности*: мы никогда не передаем информацию о клиентах без их согласия и ведома в другие организации. Принцип *ответственности и прозрачности* обеспечивает определенную предсказуемость нашей работы – наши партнеры, доноры и клиенты знают чего от нас ждать. Это касается подотчетности не только с точки зрения управления финансами, а практического внедрения в жизнь тех самых принципов, которых мы придерживаемся.

Обсуждая эти и другие важные принципы, мы столкнулись с проблемой - как же их измерить? Как показать и доказать, что они действительно интегрированы в нашу работу? И именно для того, чтобы перевести принципы в практическую плоскость, транслировать их нашему окружению и были разработаны 12 категорий стандартов».

Помимо интеграции принципов и ценностей организации в практическую деятельность, стандарты гарантируют поддержание определенного уровня качества работы и предоставляемых услуг, обеспечивают постоянный профессиональный рост сотрудников организации, укрепляют потенциал всей организации. Для того чтобы выполнение стандарта на практике было жизнеспособным, необходимо, чтобы все сотрудники организации понимали его содержание и свой вклад в деятельность по реализации этого стандарта. Это также важно для

формирования командного духа организации, разделения принципов и ценностей организации всеми сотрудниками и членами, и трансляции вовне единых посланий.

Стандарты также позволяют выявить пробелы в работе организации и области для улучшения деятельности, ведь они отражают не только сегодняшнее состояние дел, но и стимулируют организацию стремиться в «светлое будущее». Стандарт в таком случае выступает в роли своеобразного маяка, показывающего направление дальнейшего развития.

Неправительственные организации и их доноры заинтересованы не просто в количественных результатах работы, а в ее эффективности и устойчивости. Измерение эффекта социальных изменений является дорогостоящим и не всегда доступным для социального сектора инструментом. Наличие стандартов деятельности отчасти позволяет ответить на эти вопросы; стандарты являются залогом и предпосылкой эффективности, предоставляя возможность оценить влияние результатов программной деятельности с помощью качественных индикаторов.

Еще одна причина, по которой нужны стандарты – это возможность с их помощью гармонизировать деятельность таких крупных сетевых организаций как, например, международная «Ла Страда». Поскольку сеть работает в 9 Европейских странах, у всех ее членов есть существенные различия – это положения национального законодательства, которые регулируют социальную сферу. Наличие общих стандартов обеспечивает единый синхронный подход в работе сети независимо от территории.

Стандарты международной сети «Ла Страда»

На сегодняшний день экспертами международной сети «Ла Страда» определено 12 областей основной деятельности, наличие стандартов в которых является актуальным. Каждая область деятельности содержит ряд специфических стандартов, всего их 66.

1. Общая деятельность
2. Лоббирование и адвокати́рование
3. Сбор, анализ и распространение информации
4. Сотрудничество со СМИ
5. Профилактика и образование
6. Горячая линия
7. Деятельность по оказанию социальной поддержки
8. Деятельность приюта
9. Безопасность
10. Управление штатом сотрудников и укрепление их потенциала
11. Организационное развитие и управление
12. Взаимодействие и сотрудничество

Говорит член международной рабочей группы по разработке основополагающих стандартов сети «Ла Страда» Ирина Альховка: Для того чтобы продемонстрировать, как принципы транслируются в стандарты, а стандарты в практику, приведу несколько примеров.

Профилактика и образование. Один из стандартов в данной области говорит о том, что материалы, которые мы издаем, не содержат негативных образов, например человека со следами насилия на лице и теле. Мы отказываемся от всех текстовых и визуальных изображений жертвы, беспомощной, пассивной, увязшей в своих проблемах, у которой нет внутренней силы, чтобы их решать. Люди, которые берут в руки любой печатный материал такого содержания, не идентифицируют себя с теми, кто там изображен. «Плачущие» и «кричащие» тексты на самом деле отпугивают наших клиентов и не вызывают доверия к нашей работе. Предупреждение торговли людьми заключается не в том, чтобы поездка за границу ассоциировалась у граждан с рабством, а в том, чтобы человек принимал ответственные решения, будучи хорошо информированным о миграционных возможностях и рисках. По этой же причине сотрудницы «Ла Страды» избегают употребления слова «жертва» в отношении пострадавших, кроме тех случаев, когда необходимо подчеркнуть юридический статус потерпевшего или свидетеля в уголовном процессе.

Другой стандарт говорит о том, что образовательные материалы должны быть разработаны с учетом гендерного баланса и отвечать интересам мужской и женской аудиторий. Это помогает скорректировать представление о том, что торговля людьми - это проблема, связанная только с эксплуатацией женщин.

Деятельность по оказанию социальной поддержки. Одним из важнейших стандартов здесь является укрепление потенциала наших клиентов (empowerment) для того, чтобы они сами решали свои проблемы, восстанавливая внутренние силы и обретая уверенность в себе. «Ла Страда» не ставит своей задачей быть для клиента «социальным костылем» на протяжении всей жизни. В данном случае «удочка» лучше, чем «рыбка», потому что она обеспечивает более устойчивый результат. Все контакты и предлагаемая помощь определяется нашими клиентами, а не нами.

«Горячая» линия. Важным минимальным стандартом в работе «горячей линии» является предоставление информации о безопасной и регулируемой миграции за границу. Именно она, с нашей точки зрения, является самым эффективным инструментом в предупреждении торговли людьми. Практическим отражением стандарта является справочная база данных «горячей» линии, содержащая информацию о правилах въезда, трудоустройства, обучении, заключения брака, визовом регулировании, социальных и культурных укладах стран назначения, о возможностях мигранта защитить себя в критической ситуации.

Другой стандарт «горячей линии» говорит о том, что ее сотрудницы говорят на (иностраных) языках, которые отражают потребности клиентов. Для Беларуси - это русский и английский языки, потому что мы часто работаем с международными и иностранными организациями, куда обращаются наши граждане, в том числе и за границей. Кроме того, данный стандарт устанавливает требования к профессиональной компетенции персонала «горячей линии».

Сотрудничество со СМИ. Это очень важная категория стандартов, поскольку медиа играют значительную роль в просвещении широких слоев населения о рисках траффика, вместе с тем непрофессиональная работа журналистов (например, разглашение личной информации о человеке и деталей произошедшего) может нанести дополнительный вред конкретным пострадавшим от торговли людьми. «Ла Страда» выступает посредником в установлении контактов между журналистами и пострадавшими от торговли людьми только в тех случаях, когда клиенты сами этого хотят. При этом, в наши обязанности входит рассказать клиенту о последствиях сотрудничества с журналистами: где будет напечатана/показана информация, как себя вести на интервью и какую информацию распространять о себе небезопасно. Стандарты в этой области говорят, что интервью должно проходить на безопасной для клиента и сотрудниц «Ла Страды» территории (например, не в приюте для пострадавших от торговли людьми) и при этом желательна присутствие наших сотрудников для эмоциональной поддержки клиентов.

Следующая специфическая категория стандартов касается **сбора и распространения информации**: «Ла Страда» никогда не собирает информацию о криминальной деятельности преступников. Если (предполагаемый) пострадавший человек обладает такой информацией, «Ла Страда» рекомендует сообщить ее в правоохранительные органы. Анонимная информация о преступлениях и подозрения в совершении таковых, поступающая на «горячую» линию, передается в компетентные правоохранительные органы. Как общественная организация мы не имеем никаких возможностей и полномочий заниматься преследованием криминальной деятельности. Таким образом, мы заботимся о безопасности наших клиентов и своих сотрудников.

Деятельность приютов для пострадавших от торговли людьми. Из 9 партнеров сети «Ла Страда» у 6 есть свои приюты, три другие организации перенаправляют пострадавших в другие приюты. Главный стандарт «Ла Страда» заключается в том, что мы не создаем так называемых «закрытых» шелтеров (приютов), где под предлогом обеспечения безопасности пострадавшие практически лишены возможности общаться с внешним миром, например, их документы и мобильные телефоны изымаются для хранения у администрации заведения, звонки по телефону, встречи с другими людьми запрещены.

Несомненно, правила проживания в шелтерах имеют свои ограничения, которые зависят от плана безопасности каждого конкретного клиента, а также других клиентов и всего приюта в целом. Однако очень важно, чтобы приют не стал очередной тюрьмой и преградой для возвращения человека к «нормальной» жизни. Клиенты должны получать/восстанавливать навыки заботы о себе и выстраивать заново социальные отношения, ведь потеряна, как правило, вера в себя и в других людей.

Универсальные категории стандартов – **управление человеческими ресурсами и организационное развитие** (анти-траффикинговых) организаций. Этот стандарт выдвигает определенные требования к тому, как нанимается персонал, как строится работа в офисах (планирование, реализация и оценка), работа с клиентами. Каждая организация имеет стратегический план, а также план постоянного повышения квалификации сотрудников «Ла Страда».

Помимо упомянутых выше 66 стандартов, поддержанных всеми членами сети, остается ряд дискуссионных вопросов, о которых единого мнения пока не выработано. Стандарты качества «Ла Страда» – это «живой» документ, требующий дальнейшего обсуждения, анализа и совершенствования. Мы определили для себя полугодовой пилотный период. Каждая организация из сети «Ла Страда» проведет оценку соответствия своей деятельности общим стандартам и того насколько они интегрированы в практическую деятельность.

СПРАВКА: Международная Сеть «Ла Страда» действует неформально с 1995 года, зарегистрирована в 2004 году. Головной офис «Ла Страда» находится в Нидерландах в Амстердаме. Всего в сети 9 стран: Украина, Беларусь, Молдова, Чехия, Польша, Голландия, Болгария, Македония, Босния-Герцеговина.

В Беларуси программа действует с 2002 года. За это время на «горячую» линию «Ла Страда» обратилось более 15 000 человек, более 500 получили консультации по электронной почте и около 450 пострадавших от торговли людьми – социальную поддержку.

«Ла Страда» рассматривает проблему торговли людьми как вопиющее нарушение прав человека. Для ее решения требуется комплексный междисциплинарный подход, основанный на сотрудничестве государственных органов, неправительственных организаций и международного сообщества.

Название «Ла Страда» взято из известного фильма Ф.Феллини, по сюжету которого мать «продала» свою дочь в бродячий цирк буквально «за тарелку макарон». «Ла Страда» - в переводе с итальянского – «дорога» - дорога, на которую выходят мигранты в поисках лучшей жизни.

Больше об организации можно прочитать на сайте www.lastrada.by

Стандарты качества социальных услуг. Пример Чехии

Standards for Quality in Social Services. Ministry of Labour and Social Affairs. Czech Republic, 2002

Стандарты – это набор измеримых и поддающихся проверке критериев, которые описывают, как должна выглядеть качественная социальная услуга

Цель стандартов – это оценка качества предоставляемой услуги, а не набор прав и обязанностей, которые имеют получатели услуг. Важная характеристика стандартов – их универсальность, т.е. применимость ко всем видам социальных услуг. Качество социальных услуг понимается как возможность удовлетворять потребности и интересы как получателей услуг, так и тех, кто заказывает и платит деньги за эти услуги (государственные органы).

СТАНДАРТЫ

А. Процедурные стандарты качества социальных услуг

1. Цель и способы оказания услуги
2. Защита прав потребителей социальных услуг
3. Переговоры с потенциальным потребителем услуг
4. Заключение договора на оказание услуги
5. Планирование и фактическое осуществление предоставления услуг
6. Персональные данные потребителей услуг
7. Жалобы на качество или способ предоставления социальных услуг
8. Связи с другими ресурсами (организации, специалисты, социальные сети)

В. Профессиональные стандарты качества социальных услуг

9. Персонал услуг
10. Условия работы и менеджмент оказания услуг
11. Профессиональное развитие сотрудников и работа в команде

С. Операционные стандарты качества социальных услуг

12. Место и время оказания услуги
13. Осведомленность об услуге
14. Порядок и условия оказания услуги
15. Аварии и несчастные случаи
16. Поддержка качества услуг
17. Финансирование

В. Профессиональные стандарты качества социальных услуг

9. ПЕРСОНАЛ УСЛУГ

Структура, количество сотрудников, их образовательный уровень, а также умения соответствуют потребностям потребителей услуг и позволяют выполнять стандарты качества социальных услуг. Новые сотрудники получают первоначальное обучение.

Критерии:

9.1. Учреждение, которое предоставляет социальные услуги (далее - учреждение), определило структуру и количество работы, описание работы, квалификационные требования, а также личные и моральные требования. Структура и количество персонала соответствуют определенным нуждам учреждения и актуальному количеству потребителей услуг и их потребностям. В то же время состав и исполнения работы позволяет команде выполнять стандарты качества.

9.2. Учреждение имеет внутренние правила для принятия на работу новых сотрудников и их первоначального обучения. Специальное внимание в течение первоначального обучения уделяется принципам, которые учреждение утверждает в области защиты прав потребителей услуг и путям удовлетворения специфических нужд индивидов, с которыми новый сотрудник собирается работать.

9.3. Для потребителей услуг со специфическими нуждами учреждение имеет специалиста с соответствующим образованием и умениями.

9.4. Учреждение создает такие условия, чтобы принятие на работу и обучение сотрудников находилось в соответствии с существующими законодательными актами и внутренними процедурами.

Обоснование:

Критерии подробно указывают на обеспеченность соответствующим персоналом для оказания услуг. Руководство определяет необходимую структуру и количество сотрудников, которые отвечают за услуги, за техническую и административную часть, а также адаптирует правила отбора новых сотрудников, квалификационные требования, обучение и т.д. Эти же условия применяются к волонтерам или стажерам из числа студентов.

10. УСЛОВИЯ РАБОТЫ И МЕНЕДЖМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Руководство учреждения обеспечивает такие условия, чтобы сотрудники могли качественно выполнять работу, а также устанавливает и делает доступными правила работы.

Критерии:

10.1. Учреждение определило свою собственную организационную структуру, которая ясно показывает возможности и ответственность сотрудников.

10.2. Если нанимаются сотрудники, которые не являются действующими сотрудниками учреждения согласно трудовому законодательству, то учреждение задействует свои внутренние правила для заключения Договора на исполнение работы и для обеспечения условий труда, страхования, установления ответственности, обязательств, конфиденциальности и т.д.

10.3. Учреждение создает такие условия, чтобы рабочие условия соответствовали существующему законодательству и внутренним процедурам.

Обоснование:

Критерии базируются на существующих законодательных нормах. Руководство учреждения обеспечивает, чтобы все важные аспекты услуг, не предусмотренные законодательством, были ясно сформулированы и чтобы сотрудники были с ними ознакомлены. Отдельное внимание уделяется правилам для индивидов, которые не являются сотрудниками по трудовому законодательству. В этих случаях учреждение должно обеспечить, чтобы такие сотрудники вовлекались согласно нормам, к примеру, защиты персональных данных, безопасное рабочее место и тд. – т.е. те нормы, которые автоматически применяются к сотрудникам, которые работают по трудовому законодательству.

11. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ СОТРУДНИКОВ И РАБОТА В КОМАНДЕ

Учреждение обеспечивает профессиональное развитие рабочих команд и индивидуальных сотрудников, их умений и способностей, необходимых для учреждения, чтобы выполнить свою общественную миссию, а также персональные цели потребителей услуг.

Критерии:

11.1. Учреждение применяет процедуру для регулярной оценки своих сотрудников. Она включает определение, развитие и воплощение персональных профессиональных целей, задач и потребностей для дальнейшего расширения квалификации.

11.2. Учреждение способствует, чтобы его сотрудники вовлекались в развитие и качественное улучшение оказываемых социальных услуг

11.3. Учреждение применяет систему двусторонней коммуникации между руководством и сотрудниками.

11.4. Учреждение имеет и использует систему вознаграждения сотрудников, не только через финансовые поощрения, но и через другие средства (похвала, повышение квалификации и др.)

11.5. Программа дальнейшего образования/ обучения применяется, особенно к тем, кто напрямую работает с потребителями услуг. Каждый сотрудник знаком с программой. Дальнейшее обучение вытекает в основном из определенных потребностей потребителей услуг и из актуальных тенденций в социальной работе.

11.6. Для сотрудников, кто напрямую работает с потребителями, учреждение получает поддержку от независимого квалифицированного специалиста для того, чтобы решать проблемы, с которыми сотрудники или рабочие команды сталкиваются в своей работе.

Обоснование:

В оказании услуг существует тесная связь между потребителями и сотрудниками, которые напрямую контактируют с первыми. Качество услуги зависит напрямую от этих сотрудников и поэтому специальное внимание должно уделяться именно им. Критерии определяют требования для управления и развития команд сотрудников, которые напрямую работают с потребителями. Сотрудники должны иметь достаточную поддержку, мотивацию и пространство для участия в развитии услуг, а также помощь в решении проблем, с которыми они сталкиваются в своей работе.

Типовая структура стандарта

Разработана в составе пакета обучающих программ для проведения стартовых мероприятий административной реформы, разрабатываемых и внедряемых в рамках реализации проекта “Обобщение лучшей практики, разработка и внедрение методик проведения стартовых мероприятий административной реформы”, поддержанного Трастовым фондом ММР Великобритании по техническому содействию реформе государственной службе в РФ и предназначена для использования при разработке и внедрении стандартов государственных услуг.

1. Описание услуги

1.1 Название услуги

В данном разделе указывается наименование бюджетной услуги, которое формулируется таким образом, каким эта услуга поименована в нормативных правовых актах.

1.2 Результат услуги

Описывается как для получателя услуги выглядит конечный результат оказанной услуги.

1.3 Органы, оказывающие услугу

Указывается полное наименование органа (органов), которые оказывают услугу и для которых написан стандарт. При необходимости указывается территория расположения сети органов.

1.4 Правовые основания

Перечисляются нормативные акты, на основании которых оказывается услуга.

1.5 Получатели

Следует описать получателей услуги граждане, индивидуальные предприниматели или организации, критерии, которым должен соответствовать получатель, критерии, которые исключают получение услуги. При описании необходимо пользоваться терминами, позволяющими гражданам (организациям) не обладающим специальными познаниями однозначно идентифицировать себя как получателя услуги (либо как лицо, не имеющее право на ее получение).

1.6 Срок исполнения

Необходимо указать общий срок оказания услуги. Этот срок обычно устанавливается нормативным правовым актом, предусматривающим необходимость оказания услуги. Если нормативными правовыми актами срок не установлен, целесообразно установить его в стандарте.

2. Информирование получателей услуги

1.7 Состав и объем информации

В данном разделе описывается перечень сведений, которые предоставляются получателям услуги. При определении объема предоставляемой информации возможно установление различий между обратившимся за информацией и подтвердившим свое право на получение услуги. Это позволит сократить расходы на информирование. В этом случае должен быть описан объем информации, предоставляемый любому обратившемуся и объем информации, предоставляемой после подтверждения (частичного подтверждения) права на получение услуги.

1.8 Широкое информирование

Под широким информированием понимается распространение стандартной информации об услуге и обслуживании способами, не подразумевающими интерактивность. Широкое информирование может производиться путем: размещения информации в СМИ; передачи информации в организации, из которых могут направить для получения услуги; размещения информации в сети Интернет.

Для каждого канала широкого информирования следует указать способ, объем информации, форму ее представления и периодичность. Необходимо охарактеризовать или перечислить СМИ и организации, указать адрес в сети Интернет. В сети Интернет, кроме сайта органа, оказывающего услугу, информация может размещаться на специализированных и региональных порталах, пользующихся популярностью у получателей услуги.

1.9 Информирование по запросу

Следует описать условия обращения получателя услуги или его представителя и получения информации при всех возможных способах обращения получателя услуги или его представителя,

в частности: личное обращение; письмо; телефон; факс; электронная почта.

По каждому способу коммуникации следует указать: время работы; состав информации; форму предоставления. Следует указывать, если для получения информации установлены какие-либо особые требования.

Ответы на письменные запросы должны направляться письмом и тем же способом, каким он получен, если в запросе не указано иное. Запрос, полученный по факсу, должен быть отправлен по факсу и письмом.

1.10 Информирование в месте оказания услуги

Описание следует начать со способов указания прохода к месту оказания услуги с автодорог и ближайших остановок общественного транспорта. Необходимо описать состав информации, размещаемой снаружи перед входной дверью места оказания услуги.

Необходимо описать способы информирования посетителей в помещении. Следует описать способ ориентировки посетителей, в частности получение ими информации об органе, кабинетах, списке предоставляемых услуг, ФИО сотрудников и пр.

При оказании множества разных услуг в одном помещении необходимо описать специальные меры разделения информации о разных услугах, которые могут состоять в пространственном разделении стендов, выделении информации о разных услугах с помощью цвета стендов, бумаги, указателей или с помощью пиктограмм.

Распространенным способом информирования посетителей является личное консультирование, осуществляемое как консультантом при входе в орган, оказывающий услугу, так и специалистами в кабинетах. Необходимо описать, каким образом посетитель, впервые оказавшийся в помещении, может получить информацию о том, к кому обратиться и на какой объем консультирования он может рассчитывать.

Основным способом информирования об услуге обычно служат стенды, в отношении которых следует описать способ размещения информации на них, например, по категориям получателей или по стадиям получения услуги и т.п. Желательно установить критерии удобства представления информации, например, только печатные объявления со шрифтом, не менее 12 кегля. При определении степени удобства предоставления информации необходимо опираться на данные о составе получателей услуги.

Отдельно следует указывать место размещения стандарта и иные способы ознакомления с ним. Следует предусмотреть гарантии непротиворечивости и актуальности информации, например, в виде периодического анализа содержания стендов.

1.11 Используемые бланки (формы) документов

Перечисляются используемые при получении услуги бланки (формы) документов. Для нормативно утвержденных бланков указывается реквизиты нормативного акта, которым они утверждены, а для бланков, вводимых стандартом, делается отсылка к соответствующему приложению к стандарту.

3. Обслуживание

1.12 Время работы

Необходимо указать время работы. Получатели всех услуг обычно высказывают предпочтение к легко запоминающимся графикам работы. Т.е. по возможности следует избегать скользящих графиков (разные часы приема в четные и нечетные дни и т.п.), а также различий во времени работы в разные дни недели. Различия допустимы, если устанавливается специальное время для приема разных категорий населения (например, дополнительное время для приема инвалидов, пенсионеров и т.п.).

Кроме того, целесообразно устанавливать различный график для приема документов и для выдачи готовых документов. Это позволит более рационально планировать время занятости сотрудников. Так, прием документов почти всегда сопряжен с консультированием, проверкой правильности заполнения и исправлением недочетов и т.п. и требует больше времени, чем выдача готового документа, которая требует только проверки полномочий получателя услуги (его представителя) и росписи о факте получения результата услуги.

1.13 Место оказания услуги

Необходимо указать характеристики, при выборе места (помещения) оказания услуги: характеристики помещения; транспортная доступность; способы парковки, в том числе гарантии

парковки для инвалидов.

Ввиду невозможности быстрой смены помещений, данные требования применяются при выборе новых или реконструкции существующих помещений по мере появления такой возможности. Необходимо указать по каким критериям делается выбор.

1.14 Условия ожидания

Следует описать, какие условия ожидания гарантируются посетителям. В частности необходимо обратить внимание на наличие в пункте обслуживания гардероба (охраняемого или не охраняемого) и период его работы.

Необходимо указать есть ли в помещении туалеты со свободным доступом посетителей, и если нет, указать, как туда осуществляется доступ. При решении вопроса о необходимости свободного доступа в туалеты, следует ориентироваться на среднее время нахождения посетителей в пункте обслуживания, а также на состав получателей услуги. Если среднее время нахождения получателей услуги не превышает 15 минут с учетом поиска информации, ожидания и прочего, то допустимо не организовывать свободный доступ в туалеты. Однако если услуга ориентирована на особую категорию получателей (беременные, дети, приезжие, инвалиды и т.п.), то доступ посетителей в туалет должен быть свободным. Доступ в туалет должен быть свободным и в том случае, если рядом с местом обслуживания нет альтернативных возможностей воспользоваться туалетом. Если доступ в туалет не свободный, то необходимо указать причину несвободного доступа описать как посетитель может попасть в туалет.

Указывается как организовано ожидание приема: наличие мест для сидения (стульев, кресел и т.п.), характеристики среды (вентиляция, кондиционирование, освещение), способы обеспечения нескучного ожидания и т.п..

Определяется способ формирования очередности приема посетителей (предварительная запись, запись по телефону, талончики, живая очередь и т.п.) и среднее время ожидания.

1.15 Конфиденциальность

Указать способы, обеспечения конфиденциальности информации, полученной от получателя услуги в процессе ее получения и по завершении. Среди таких способов может быть, например: прием только по одному посетителю; индивидуальный прием по просьбе получателя услуги; использование при вызове в кабинет и других коммуникациях не фамилий и наименований получателей услуги, а специальных обозначений (номеров бирок, счетов и пр.); закрепление за получателем услуги постоянного сотрудника.

1.16 Общение с посетителями

Описывается характер общения сотрудников с получателями услуги, например, вежливость, терпение и деликатность. При наличии получателей услуги со специальными потребностями, например, трудных подростков или слабослышащих пенсионеров, указывается на то, как эти потребности будут учитываться, например, имеется специалист по подростковой психологии и все сотрудники обучены основам общения со слабослышащими.

4. Процедура оказания услуги

1.17 Необходимые документы

Указывается исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги. Если в перечне имеются документы, для получения которых надо совершить определенные действия (обратиться в определенную организацию), то следует подробно разъяснить где и по какой процедуре могут быть получены эти документы. Например, если в перечне документов указано на необходимость представления выписки из домовой книги, то надо разъяснить, где можно получить этот документ, обратив внимание на то, что процедура получения документов для членов кооперативов или товариществ собственников жилья может различаться).

В том случае, если часть документов должна быть составлена по определенной форме (на бланке), то следует указать, где можно получить образцы необходимых форм (бланков) для заполнения.

Если для разных категорий получателей требуются разные документы, то в случае кардинальных отличий составляется несколько перечней с понятным указанием категории получателей, для которых каждый из перечней предназначен. В случае если различаются всего несколько позиций, перечень делается один, но с примечаниями в этих позициях, например, справка с места работы (только для работающих). Одинаковые для всех получателей документы

целесообразно, в этом случае, размещать в начало списка.

1.18 Платность услуги.

Если услуга бесплатна, то это следует указать в стандарте, чтобы исключить возможность недобросовестности со стороны лиц, оказывающих услугу.

Если же за услугу предполагается взимание платы, то необходимо сослаться на нормативный правовой акт, которым установлена плата, а также подробно разъяснить ее размер (в том числе порядок расчета, если размер платы зависит от каких-либо параметров, известных только получателю услуги), сопроводив такие разъяснения примерами. Кроме того, следует разъяснить и порядок взимания платы за услугу. При этом если оплата производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет, то целесообразно указать реквизиты этого счета, а также адреса и график работы ближайших отделений банков. В отношении услуг, получателями которых являются лица, имеющие ограниченные возможности (инвалиды по зрению или заболеваниям опорно-двигательного аппарата, пенсионеры) необходимо включить в пакет информационных материалов для получателей услуги бланк для оплаты с заранее внесенными реквизитами.

1.19 Схема взаимодействия между исполнителями и получателями

В данном разделе необходимо представить процедуру взаимодействия в виде простой и понятной схемы, составленной по правилам, изложенным в приложении.

При разработке схемы следует предусмотреть способы фиксации всех взаимодействий получателя услуги с исполнителем. Это могут быть талоны, карточки, штампы о принятии документов и иные формы, позволяющие установить факт обращения получателя услуги, а также дату обращения и данные сотрудника пункта обслуживания, с которым общался посетитель. Если общение предполагало передачу документов (в том числе информационных материалов), то на фиксирующем документе должна быть сделана отметка о том, какие документы были переданы.

1.20 Основания отказа

Необходимо описать основания отказа в оказании услуги. Перечень оснований должен быть исчерпывающим, содержать ясные и понятные формулировки. Орган, оказывающий услугу, не может изменять или дополнять основания отказа, предусмотренные законодательством, однако, в ряде случаев формулировки закона не понятны неспециалисту и нуждаются в разъяснениях.

Базовыми основаниями к отказу в оказании услуги являются:

- отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение, либо полномочий, действовать от имени другого лица;
- несоответствие документов установленным требованиям (неполный перечень, неправильное заполнение);
- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;
- несоответствие лица, обратившегося за получением услуги, определенным требованиям, подтвержденное заключением соответствующего органа.

5. Обеспечение качества

1.21 Параметры качества

Необходимо перечислить параметры, по которым определяется качество услуги и степень удовлетворенности получателей услуги, минимально допустимые и целевые значения, периодичность и методику их измерения.

При наличии множества мест оказания услуги, которые сильно различаются по своим возможностям (помещение, материальное обеспечение и пр.), следует установить несколько степеней приближения к целевому уровню. Это не позволит органам, имеющим достаточные ресурсы необоснованно занижать свой уровень с одной стороны, а организации, не имеющие больших возможностей, будут иметь реально достижимую цель.

1.22 Обжалование некачественной услуги

Следует конкретизировать право получателя обжаловать некачественное оказание услуги: перечислить все способы обжалования, предусмотрев процедуры подачи жалоб на нарушение процедур обслуживания (требований к месту, времени, сроку, комфортности оказания услуги), а также указав на возможные способы обжалования содержательных нарушений (отказа в выдаче лицензии, отказа в принятии документов и т.п...).

Надо учитывать, что процедуры, связанные с жалобами на нарушение прав граждан неправомерными действиями должностных лиц, закреплены в действующем законодательстве и изменить (отменить) их орган, оказывающий услугу, не может.

Получатель услуги должен иметь возможность немедленно и беспрепятственно подать любые жалобы, высказать предложения или мнение по обслуживанию, которые должны быть рассмотрены в разумный срок (его следует обозначить). При этом заявитель жалобы должен иметь возможность получить информацию о результатах рассмотрения. Кроме того, следует предусмотреть возможность оперативного рассмотрения вышестоящим должностным лицом жалобы потребителя на поведенческие моменты во взаимоотношениях с сотрудником (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т.п.).

Кроме процедур, следует указать и на виды ответственности за допущенные процедурные нарушения. Размеры такой ответственности должны быть заранее известны как получателям услуги, так и всем сотрудникам пунктов обслуживания получателей услуги.

1.23 Разрешение конфликтов между ведомствами

Возможны ситуации, когда противоречия между условиями оказания услуг делает невозможным (крайне затруднительным) получение одной из них или обеих. Необходимо описать обязанности органа, оказывающего услугу, по разрешению противоречия и обеспечения права обратившегося на получение услуги.

1.24 Предложения и претензии получателей

Необходимо указать на важность предложений получателей услуги и работы с их претензиями. Должно быть указано, что каждое обращение будет внимательно рассмотрено, и если оно будет отклонено, то будут указаны мотивы. Претензии должны быть рассмотрены в установленный срок. Допускается рассмотрение предложений не по поступлению, а периодически при анализе руководством исполнения стандарта. Результаты рассмотрения должны быть сообщены получателю услуги.

Следует указать способ сбора предложений и претензий получателей, обычной практикой является выставленная в общедоступном месте специальная книга (“книга жалоб и предложений”).

1.25 Периодическая оценка качества и удовлетворенности получателей услуги

Следует указать периодичность проведения оценки качества и удовлетворенности получателей услуги, и описать какие источники информации используются для такой оценки. Желательно предусмотреть возможность получения результатов независимой оценки качества и удовлетворенности получателей услуг.

В отношении вновь принятого стандарта целесообразно предусмотреть более короткий срок оценки качества (например, через год после принятия). В дальнейшем оценка может проводиться раз в два года.

1.26 Процедура пересмотра стандарта

Независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности получателей услуги, целесообразно закрепить гарантии постоянного совершенствования стандарта. Это позволит органу, оказывающему услугу, следить за новыми технологиями, позволяющими минимизировать издержки как бюджетных средств, так и средств получателей услуги, а также постоянно улучшать качество.

Следует закрепить правило о том, что стандарт услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей получателей бюджетных услуг. В случае, если по результатам рассмотрения стандарта орган, оказывающий услугу, не вносит изменений и дополнений в стандарт государственной услуги, он должен принять документ, содержащий утверждение, что стандарт государственной услуги в существующем виде максимально удовлетворяет потребности получателей государственных услуг.

Кроме того, следует предусмотреть процедуры, позволяющие иным лицам (организациям), в том числе получателям услуги, выступать с инициативой пересмотра стандарта. Необходимо указать требования, которым должно соответствовать такое обращение для того, чтобы оно являлось обязательным для органа, оказывающего услугу.

Пример стандарта социальной услуги

«Порядок и условия предоставления социальных услуг, направленных на реабилитацию детей, находящихся в трудной жизненной ситуации учреждениями социального обслуживания на территории Волгоградской области»

Общие положения

Настоящий стандарт распространяется на все государственные, муниципальные учреждения социального обслуживания, учреждения других форм собственности осуществляющие деятельность в сфере предоставления социальных услуг, и устанавливает требования к порядку и условиям оказания мероприятий по социальной реабилитации учреждениями социального обслуживания.

Учреждения, оказывающие услугу – учреждения социального обслуживания которые имеют необходимые материально-технические, кадровые и организационные ресурсы для обеспечения требуемого качества услуг.

Получателями услуги являются дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации.

Процесс оказания услуги — совершение специалистом (группой специалистов) учреждения определенной последовательности действий и (или) принятие определенных решений, направленных на преодоление трудной жизненной ситуации.

Социальная реабилитация – это система мероприятий, направленных на восстановление утраченных **несовершеннолетним** социальных связей, социального статуса, устранение или возможно полную компенсацию ограничений жизнедеятельности.

Мероприятия по осуществлению социальной реабилитации включают в себя предоставление комплекса социальных услуг:

- социально-бытовых;
- социально-медицинских;
- социально-психологических;
- социально-педагогических;
- социально-экономических;
- социально-правовых.

Социальная реабилитация детей, находящихся в трудной жизненной ситуации учреждениями социального обслуживания осуществляется поэтапно:

- прием несовершеннолетнего;
- психодиагностика и обследование личности;
- наблюдение и сбор общей информации о несовершеннолетнем;
- разработка индивидуальной программы социальной реабилитации;
- реализация мероприятий по индивидуальной программе социальной реабилитации;
- социальный патронаж.

Нормативно-правовая основа оказания услуги

Услуги оказываются в соответствии с нормами федерального и регионального законодательства в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения. В данном стандарте реализованы нормы:

- ✓ Конституции Российской Федерации;
- ✓ Семейного кодекса Российской Федерации;
- ✓ Федерального закона «Об основах социального обслуживания РФ»;
- ✓ Федерального закона «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»
- ✓ Федерального закона «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- ✓ Закона Волгоградской области «О мерах социальной поддержки детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся и обучающихся в государственных учреждениях Волгоградской области»;
- ✓ Закона Волгоградской области «О социальной поддержке детей, оставшихся без попечения родителей»;
- ✓ Постановления Главы Администрации Волгоградской области от «Об организации деятельности государственного специализированного учреждения социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» и государственного специализированного учреждения (отделения) социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков».

Нормативная основа деятельности учреждения по обеспечению условий для оказания услуги включает:

- устав учреждения;
- положение об отделении;
- руководства, правила, инструкции, методики;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- стандарты услуг.

Органы управления и учреждения в целях реализации данного стандарта могут принимать другие документы, регламентирующие деятельность учреждения и специалистов по оказанию услуг в пределах полномочий и в порядке, определенных действующим законодательством.

Раздел 1. Информирование целевых групп и потенциальных клиентов

Исполнитель услуг в различных формах и через различные источники осуществляет информирование несовершеннолетних и их законных представителей, а так же иных заинтересованных лиц и организаций о предоставлении услуг, порядке и условиях доступа к их получению, а также возможных результатах и следствиях.

Минимальные требования

- необходимая и достоверная информация о возможности получения услуг размещается на информационных стендах специализированных учреждений для несовершеннолетних в местах, доступных для его клиентов и посетителей;

- проводится плановая информационно-разъяснительная работа через СМИ (газеты, радио);
- информацию об услугах размещается в территориальных управлениях социальной защиты населения;
- информация об услугах распространяется специалистами учреждения при посещении семей на дому.

Требования повышенного качества

- информация размещается в сети Интернет;
- информирование по запросу осуществляется по электронной почте;
- информирование по запросу осуществляется по факсу;
- информация об услугах распространяется в образовательных учреждениях, учреждениях осуществляющих работу с семьей и детьми.

Показатели

- в учреждении разработан и утвержден план проведения информационно разъяснительной работы для населения об услугах, предоставляемых учреждением;
- учреждение в достаточном количестве имеет информационно-раздаточный материал (буклеты, плакаты, листовки, памятки), в том числе разработанный специалистами учреждения;
- оформленные информационные стенды расположены в доступном для клиентов и посетителей месте;
- ведется отчетность о проведенной информационной работы;
- осуществляется процедура контроля за качеством размещаемой информации.

Результат

Несовершеннолетние, их законные представители и иные заинтересованные лица и организации имеют полную информацию о порядке и условиях предоставления социальных услуг, направленных на социальную реабилитацию детей.

Раздел 2. Обеспечение доступности услуги

Учреждения обеспечивают доступность услуги, осуществляя меры по снятию ограничений территориально-транспортного, кадрового и временного характера.

Каждый несовершеннолетний или его законный представитель, а так же иные заинтересованные организации имеют доступ к администрации учреждения, специалисту (группе специалистов).

Минимальные требования

- прием несовершеннолетних осуществляется круглосуточно.

Требования повышенного качества

- доставка несовершеннолетних в учреждение осуществляется транспортом учреждения в сопровождении специалистов учреждения.

Показатели

- ведется журнал учета обращений с указанием даты и времени;
- ведется журнал учета лиц, находящихся в специализированном учреждении для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации;
- соблюдаются нормативы приема, прохождения первичного медицинского осмотра и санитарной обработки несовершеннолетних;
- имеется дежурная телефонная линия.

Результат

Несовершеннолетние по личному заявлению или заявлению их законных представителей, а так же по направлению (ходатайству, постановлению, акту) заинтересованных лиц и организаций имеют возможность получения социальных услуг в учреждении социального обслуживания.

Раздел 3. Квалификация специалистов

Учреждение укомплектовано количеством специалистов, в соответствии с утвержденными нормативами штатной численности, имеющих соответствующую профессиональную подготовку, специальные профессиональные навыки и опыт, необходимые для оказания качественных социальных услуг.

Каждому несовершеннолетнему или его законному представителю гарантируется оказание социальной помощи специалистами, имеющими профильную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для оказания социальных услуг в полном объеме и в соответствии с потребностью несовершеннолетнего.

Минимальные требования

- услуга оказывается специалистами, имеющими соответствующее образование;
- каждый специалист участвует в оказании услуг в соответствии с должностной инструкцией и индивидуальной программой социальной реабилитации;
- допуск специалистов к оказанию услуг проводится на основе документов, подтверждающих его квалификацию, профессиональную подготовку и опыт работы;
- все специалисты прошли утвержденные процедуры найма на работу и периодическую аттестацию;
- в отношении всех специалистов осуществляется процедура регулярного контроля за качественным выполнением должностных обязанностей.

Требования повышенного качества

- качество работы специалиста проверяется и оценивается не реже 1 раза в 6 месяцев;
- повышение квалификации специалистов осуществляется в соответствии с утвержденным планом;
- специалисты используют в работе передовой опыт и инновационные методы и технологии.

Показатели

- 80% специалистов имеют профильное образование;
- существует и реализуется план повышения квалификации персонала;
- существуют документы, подтверждающие повышение квалификации специалистов, своевременного проведения аттестации;
- существуют документы проверок и рекомендаций по повышению квалификации;
- Отсутствуют жалобы на уровень профессиональной подготовленности специалистов.

Результат

Несовершеннолетним гарантируется оказание социальных услуг квалифицированными специалистами, имеющими необходимые знания, навыки и опыт.

Раздел.4. Обеспечение прав клиента и конфиденциальности.

Учреждение гарантирует обеспечение гражданских прав несовершеннолетнего и его прав как клиента, преимущество интересов несовершеннолетнего перед интересами других лиц и организаций.

1. Информация о несовершеннолетнем хранится таким образом, что не допускает ее использование посторонними лицами.

2. Распространение частичной или полной информации осуществляется только в интересах несовершеннолетнего.

Минимальные требования

- оформление документов несовершеннолетнего, обратившегося в учреждение, осуществляется в утвержденном порядке с использованием типовых бланков;
- хранение документов и информации о несовершеннолетнем осуществляется в соответствии с утвержденной инструкцией;
- хранение документов осуществляется в соответствии с установленными требованиями;
- предоставление информации о несовершеннолетнем другим организациям и должностным лицам осуществляется в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами;
- соблюдены права и законные интересы несовершеннолетнего;
- процедура контроля за оформлением и хранением документов о несовершеннолетнем осуществляется регулярно;
- специалисты учреждения знают и соблюдают этический кодекс работника социальной службы.

Требования повышенного качества

- организовано взаимодействие с организациями и ведомствами по защите прав несовершеннолетнего и обеспечения его безопасности.

Показатели

- существуют инструкции по оформлению и хранению документов несовершеннолетнего;
- соблюдается этический кодекс работника социальной службы;
- действует система контроля по обеспечению прав несовершеннолетнего и обеспечения конфиденциальности.

Результат

Несовершеннолетний и его законные представители уверены, что интересы несовершеннолетнего будут защищены, а представленная информация будет использована только в целях оказания помощи.

Раздел 5 Установление нужд несовершеннолетнего в социальных услугах

Учреждение обеспечивает проведение диагностической работы, сбор общей информации о несовершеннолетнем и принятие специалистами совместного решения о порядке, этапах и сроках реабилитации данного несовершеннолетнего.

Определяется нуждаемость несовершеннолетнего в следующих видах социальных услуг:

- социально-бытовых;
- социально-педагогических;
- социально-правовых;
- социально-психологических;
- социально-медицинских.

Минимальные требования

- специалистами учреждения по итогам проведенной работы и полученная информация о несовершеннолетнем позволяет специалистам составить индивидуальную программу социальной реабилитации несовершеннолетнего;

- индивидуальная программа социальной реабилитации несовершеннолетнего разрабатывается в течении семи дней .

Требования повышенного качества

- в течении пяти дней проведена диагностика несовершеннолетнего и получена необходимая информация для разработки индивидуальной программы социальной реабилитации несовершеннолетнего;

- в течении трех дней разработана и утверждена индивидуальная программа социальной реабилитации несовершеннолетнего.

Показатели

- заполняется журнал ежедневных наблюдений;
- существует утвержденная индивидуальная программа социальной реабилитации несовершеннолетнего;
- письменные рекомендации специалистов, проводивших консультацию фиксируются в индивидуальной программе социальной реабилитации несовершеннолетнего;
- фиксируется дата и время проведения консультаций.

Результат

Определены потребности несовершеннолетнего, сформированы рекомендации по содержанию комплексной социальной реабилитации, разработана, утверждена и выполняется программа социальной реабилитации, несовершеннолетний вовлечен в процесс реабилитации.

Раздел 6. Индивидуальная программа социальной реабилитации несовершеннолетнего

Учреждение обеспечивает формирование индивидуальной программы социальной реабилитации в соответствии с потребностями и особенностями жизненной ситуации несовершеннолетнего.

Индивидуальная программа социальной реабилитации включает мероприятия необходимые и достаточные для удовлетворения потребностей несовершеннолетнего.

Несовершеннолетний понимает значение проводимых мероприятий для улучшения его жизненной ситуации.

Минимальные требования

- программа социальной реабилитации дополняется и корректируется в течение всего срока пребывания несовершеннолетнего в учреждении в соответствии с рекомендациями специалистов;

- обоснованность и содержание программы социальной реабилитации утверждается решением социального консилиума;

- социальным консилиумом проводится оценка эффективности реализуемых реабилитационных программ;

- определены и зафиксированы временные рамки осуществления программы.

Требования повышенного качества

- в случае необходимости для формирования программы привлекаются специалисты и эксперты других учреждений и ведомств;

- законные представители несовершеннолетнего имеют доступ к информации о содержании программы реабилитации, ее целях и результатах;

- заседания социального консилиума проводятся не реже 1 раза в месяц;

- программа содержит описание достигаемых результатов.

Показатели

- обеспечиваются сроки подготовки и утверждения программы социальной реабилитации;

- существует оформленное решение социального консилиума об утверждении программы (протокол заседания);

- существуют записи консилиума об оценке эффективности реализуемых мероприятий;

- определен ответственный за реализацию программы специалист;

- определены временные рамки реализации программы.

Результат

Потребности несовершеннолетнего изложены в индивидуальной программе социальной реабилитации, в которой определены мероприятия, сроки их реализации, ожидаемые результаты и ответственные специалисты.

Раздел 7. Реализация программы социальной реабилитации

Учреждение обеспечивает реализацию программы социальной реабилитации в полном объеме, в утвержденные сроки, с привлечением специалистов соответствующей квалификации в целях достижения намеченных результатов.

Промежуточный контроль реализации программы показывает изменения в состоянии несовершеннолетнего, его поведении и взаимодействии с окружающими.

Индивидуальная программа социальной реабилитации корректируется в зависимости от изменения состояния несовершеннолетнего и его жизненной ситуации.

Минимальные требования

- реабилитационные мероприятия реализуются в соответствии с содержанием программы;
- реабилитационные мероприятия реализуются в установленные сроки;
- проводится промежуточный контроль результативности программы;
- изменения в состоянии подростка фиксируются документально;
- проводится опрос контактных групп и лиц об изменениях в состоянии и поведении несовершеннолетнего.

Требования повышенного качества

- внесение изменений и дополнений в программу по инициативе специалистов осуществляется в соответствии с утвержденной процедурой;
- по необходимости, для разработки, реализации программы или оценки результативности реабилитационных мероприятий привлекаются специалисты других учреждений и ведомств;
- проводится опрос контактных групп и лиц об изменениях в состоянии и поведении несовершеннолетнего;
- фиксируется мнение и пожелания самого несовершеннолетнего о содержании мероприятий;
- проведены мероприятия по формированию поддерживающих связей в контактной среде несовершеннолетнего.

Показатели

- ведутся записи специалистов о проведении реабилитационных мероприятий;
- ведутся записи специалистов о промежуточных результатах;
- разработана и осуществляется процедура внесения изменений и дополнений в программу социальной реабилитации;
- ведутся документы, отражающие оценку результативности со стороны контактных групп и лиц;
- ведется отчетность об осуществлении внутреннего контроля за реализацией программы;
- ведутся записи специалистов о проводимых беседах и выдаче письменных рекомендаций представителям контактных групп (родителям или законным представителям, родственникам, учителям, воспитателям).

Результат

Запланированные результаты по социальной реабилитации достигнуты у 80 % воспитанников и подтверждаются специалистами и представителями контактных групп.

Раздел 8. Прекращение предоставления услуги

Процесс прекращения предоставления социальных услуг детям, находящимся в учреждении, осуществляется только на основаниях убытия детей в семью, в государственные образовательные учреждения, стационарные учреждения социального обслуживания.

По убытию детей из учреждения в семьи осуществляется социальный патронаж семьи, который прекращается на основании решения социального консилиума.

Показатели

Акты-приема – передачи несовершеннолетнего, заключения социального консилиума

Результат

Существуют основания для прекращения предоставления социальных услуг по отношению ко всем детям, находящимся на социальном обслуживании в учреждении.

Описание социальной услуги

название услуги

I. Описание услуги

1. Краткое описание услуги
2. Получатели услуги (*лица, на кого рассчитана данная услуга*)
3. Ожидаемые результаты изменений у получателей услуги:

II. Обеспечение доступности услуги

4. Информирование целевых групп и потенциальных клиентов (*перечень сведений, который предоставляется потенциальным клиентам и способ информирования*)
5. Порядок (процедура) определения лиц имеющих право на получение данной услуги (*включая перечень документов, необходимых для получения услуги*)
6. Основания отказа в оказании услуги
7. Платность услуги для клиента (*бесплатно, частично оплачиваемая стоимость, оплачивается полностью*)

III. Процедура оказания услуги

8. Перечень действий (работ), выполняемых для получателя услуги в рамках предоставления услуги:
9. Услуга предоставляется индивидуально или в составе группы клиентов (*количество человек в группе*):
10. Общий ресурс времени на реализацию полного комплекса услуги (*количество часов*):
11. Временной период действия и периодичность оказания услуги (*количество раз за период – неделя, месяц, год*):

IV. Условия оказания услуги

12. Требования к физическим условиям предоставления услуги (*площадь помещения, санитарно-гигиенические условия, техническая оснащенность, доступ в помещение и др.*):

13. Специфические условия процесса предоставления услуги:

14. Правовые основания предоставления услуги:

V. Обеспечение качества

15. Квалификация и опыт персонала

16. Обеспечение прав клиента (в том числе конфиденциальность)

17. Меры по обеспечению качества

VI. Оценка результативности оказания услуги

18. Критерии оценки результатов оказания услуги:

19. Процедура (метод) оценки результатов оказания услуги:

VII. Опыт организации оказания услуги

20. Опыт и достижения организации в оказании данной услуги (*сколько лет организация оказывает данную услугу, количество получателей услуги за последний год, каковы результаты/эффекты оказания услуги и т.д.*)

Содержание задания на покупку услуг

Заказчик услуги	Наименование исполнительного органа государственной власти или местного самоуправления – распорядителя бюджетных средств.
Цель заказа (цель должна быть конкретной, измеряемой, реалистичной, ограниченной во времени)	Описание предполагаемых результатов, четкое определение продукта услуги (что выполняется поставщиком) и результата услуги (что изменится в результате этой деятельности). Например, целью заказа на обучение инвалидов вождению автомобиля является количество обученных человек в определенном месте за определенный срок, приобретших навыки вождения и получивших права. Продукт и результат контролируется простым способом (было до обучения, стало после обучения).
Клиенты услуги (круг лиц, получающих услуги, отбираемых по четким критериям)	Характеристики клиентов: возраст, пол, территория проживания, количество (кто получает услуги: семья, инвалид или ребенок, если группа лиц – численность группы и количество групп), социальные характеристики (инвалидность, медицинские показания, уровень доходов, поведенческие особенности). Если клиентов больше чем возможности поставщиков услуг или объемов имеющихся бюджетных ресурсов, производится сужение клиентской группы за счет критериев, вводящих приоритеты и ограничения при наборе клиентской группы. Очень важно отразить в задании субъекта, осуществляющего набор клиентов (поставщик или сам заказчик).
Содержание услуги (что и каким образом будет сделано для клиента, конкретные виды работ, этапы, с указанием промежуточных результатов)	Описание услуг (потребительских свойств), количественных и качественных характеристик; требования к сроку и объему предоставления услуг, расходам на оказание услуг; места, условий и сроков (периодов) оказания услуг; порядка формирования цены контракта (с учетом или без учета расходов на страхование, налогов и других платежей).
Количество, продолжительность и периодичность оказания социальных услуг	Общий ресурс времени на реализацию полного комплекса услуги, временной период действия и периодичность оказания услуги.
Ожидаемые результаты оказания услуги	Описание качественных и количественных изменений в состоянии клиентов после оказания услуги, удовлетворенности получателей их качеством. Результаты должны быть измеримыми, соответствовать характеру и продолжительности деятельности, среди них могут быть определены

	приоритетные.
Требования к потенциальным поставщикам услуги	Описание требований к поставщикам услуг, включая перечень документов на право их деятельности, другие параметры, необходимые для оказания услуги. Следует обеспечить привлечение максимального количества поставщиков (общественные, некоммерческие, коммерческие организации, физические лица (если позволяют условия оказания услуг).
Условия оказания услуги	Описание: <ul style="list-style-type: none"> • Требования к помещению, оборудованию, транспорту и иным ресурсам для выполнения заказа, особенностям их применения; • Количество персонала; • Требования к профессиональным и квалификационным навыкам, опыту работы, перечню документов о соответствии этих навыков требованиям выполнения заказа.
Стоимость оказания услуги (расчет максимальной стоимости услуги, за которую заказчик готов заключить контракт на выполнение заказа)	При расчете стоимости услуг учитываются все виды расходов, необходимых для оказания услуг, объем этих расходов, затраты на одного клиента, объем располагаемых бюджетных средств. Если процедуру набора клиентов выполняет исполнитель, расходы по этой работе включаются в расчет стоимости заказа.
Требования к оформлению заявок	Следует подробно изложить порядок оформления заявки на участие в выполнении заказа
Информация о способе получения документов (для оформления заявки на участие в конкурсе, сроках подачи заявок, и заключения контракта и т.д.)	Приводятся данные о том, где и как получить комплект документации для оформления и подачи заявки, контактные адреса/ телефоны для консультаций при оформлении заявок.

Техническое задание на оказание социальной услуги

1. Заказчик – _____
полное наименование организации – заказчика социальных услуг
2. Краткое описание услуги _____

3. Получатели услуги – _____
лица, имеющие право на получение социальной услуги
4. Количество получателей услуги – _____
5. Порядок (процедура) определения лиц имеющих право на получение данной услуги

6. Место оказания услуги _____
населенный пункт, район, область (на дому, в социальном учреждении)
7. Перечень действий (работ), выполняемых для получателя услуги в рамках предоставления услуги: _____
8. Программа оказания услуги:
Периодичность оказания услуги _____ рабочих дней в _____.
(указать количество) (период – неделя, месяц, год)
Продолжительность предоставления услуги в течение _____ часов в сутки.
(указать)
Продолжительность программы: с «__» _____ г. по «__» _____ г.
Максимальное количество услуг, которое может быть оказано одному получателю в установленном периоде: _____
9. Требования к физическим условиям предоставления услуги (*площадь помещения, санитарно-гигиенические условия, техническая оснащенность, доступ в помещение и др., если это имеет значение исходя из содержания услуги*): _____
10. Специфические условия процесса предоставления услуги (*если имеет значение исходя из содержания услуги*): _____
11. Квалификация и опыт персонала (*если имеет значение исходя из содержания услуги*)

12. Прочие требования к поставщику, имеющие значение исходя из содержания услуги (*наличие специального оборудования, материалов, разрешения (лицензии) и др.*)

13. Ожидаемые результаты изменений у получателей услуги: _____

14. Критерии качества услуги: _____
15. Критерии оценки результатов оказания услуги: _____

16. Процедура (метод) оценки результатов оказания услуги: _____

Социальные проекты

Статья 33. Грант на выполнение социальных проектов

Грант – форма реализации государственного социального заказа, путем предоставления средств на безвозвратной и безвозмездной основе негосударственным некоммерческим организациям на конкурсной основе на осуществление социальных проектов.

Проект Закона Республики Беларусь «О социальном обслуживании»

Проект - это последовательность действий (работ), направленных на достижение определенных целей, осуществляемых в течение определенного ограниченного времени в рамках четко определенного бюджета.

Социальный проект всегда направлен на решение проблемы, в которой оказались целевые группы, реальные и потенциальные пользователи, общественность.

Среди отличительных особенностей социального проекта выделим:

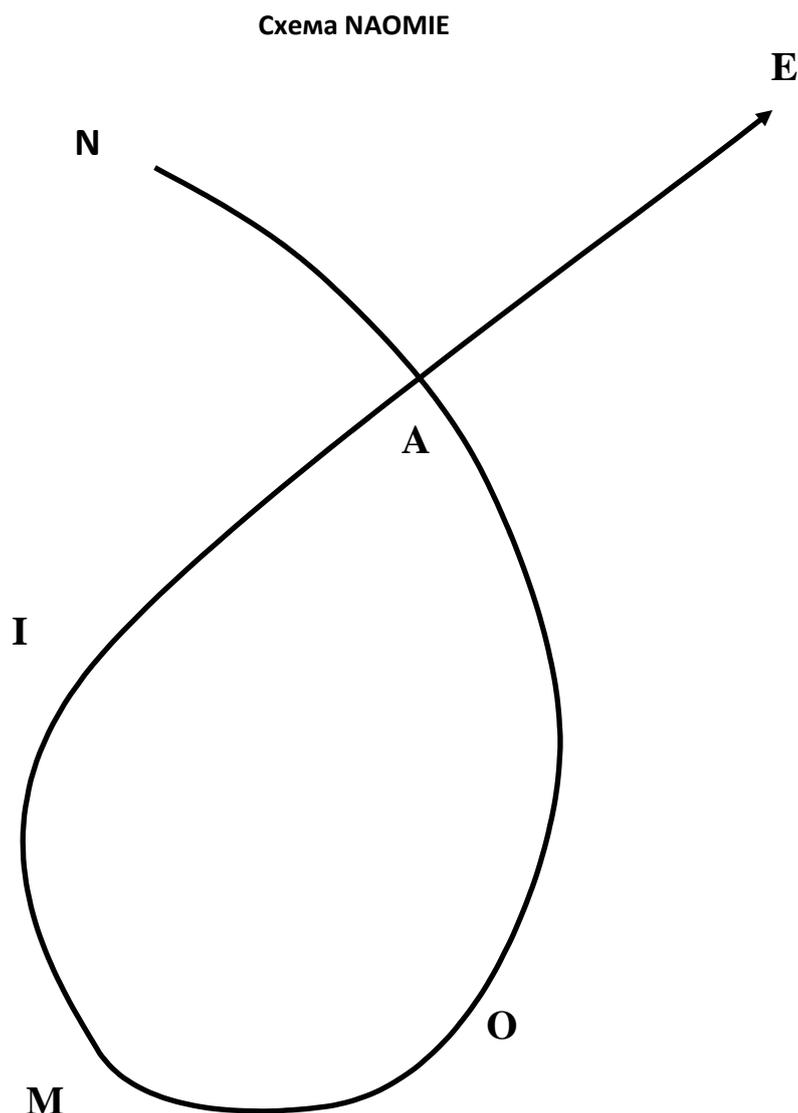
- наличие проблемы (потребности), для решения которой предпринимается проект (проектная проблема относится к разряду социальных проблем, как, например, проблемы доступа к информации, обеспечения равных возможностей, необходимости развития определенных услуг и т. п.);
- четкие сроки начала и окончания работ;
- специально выделенные для осуществления проекта ресурсы;
- предсказуемые, определяемые до начала работ количественные и качественные результаты.

Проект и заявка на грант – это не одно и то же. Заявка – лишь способ письменного выражения структуры и возможностей проекта, форма описания проекта, взаимоприемлемая для грантозаявителя и финансирующей организации. Основная цель подачи заявки на грант – привлечение средств для практического осуществления проекта, основная цель проекта – внедрение инноваций, возможность апробации и реализации ваших творческих идей, решение социальной проблемы.

Структурная логика проекта



Жизненный цикл проекта



N	Needs	Потребности	Оценка потребностей клиентов организации; определение проблемы
A	Aim	Цель	Определение цели проекта как результата решения проблемы
O	Objectives	Задачи	Определение задач как шагов по достижению цели проекта
M	Methods	Методы	Определение того, как будут решаться задачи проекта
I	Implementation	Реализация	Осуществление деятельности согласно рабочего плана
E	Evaluation	Оценка	Проведение мониторинга и оценки проекта

Методические рекомендации по разработке социальных проектов

Этапы подготовки и реализации проекта

1. Изучение общественного мнения
2. Формулировка актуальной социальной проблемы
3. Изучение возможностей своей организации
4. Определение цели и задач проекта
5. Составление плана работы
6. Составление бюджета
7. Разработка системы оценки проекта
8. Определение ресурсов и источников их получения
9. Поиск деловых партнеров
10. Получение необходимых ресурсов
11. Определение обязанностей и их распределение в команде
12. Обучение членов команды
13. Реализация проекта: проведение плановых мероприятий
14. Оценка и контроль выполнения плана
15. Корректировка хода реализации проекта
16. Анализ результатов работы над проектом
17. Информирование общественности о результатах работы

Исследование - Проблема – Цель – Задачи – Методы – Шаги – Бюджет – Оценка

Каждый этап – это **логический** шаг в построении проекта. Проблема должна быть обоснована объективными данными, выявленными путем исследования. Цель (конечный результат) должна плавно вытекать из проблемы. Задачи должны отображать пошаговые действия и иметь конкретные количественные и качественные результаты. Каждый метод – это инструмент, с помощью которого решается задача. Для реализации каждого этапа требуются необходимые ресурсы. Для того чтобы оценить результат нужна шкала оценки.

Постановка проблемы.

Самый важный раздел проекта. В нем должна быть представлена проблема, на решение которой направлен проект и ее анализ. При формулировании проблемы необходимо обратить внимание на то, что проблемы – **это отсутствие чего-то**, что-то негативное, приносящее вред, то, что требует изменения. Покажите причины этого негативного явления и его последствия.

Изложение проблемы должно быть не простым описанием, а сжатым анализом ее причин. Анализ факторов должен быть подтвержден количественными показателями, основанными на ранее проведенных исследованиях (необходимо использовать достоверные источники информации). В хорошо простроенном проекте обязательно присутствуют исходные данные – индикаторы, т.е. количественные и качественные показатели, которые являются точкой отсчета для измерения эффективности проекта.

Опишите, предпринимались ли организацией попытки осуществить подобного рода деятельность и насколько успешными они оказались. Обязательно укажите, как проект соотносится с деятельностью организации, ее миссией и задачами.

Именно в этом разделе нужно описать категорию благополучателей – целевую группу, на которую направлена деятельность по проекту и чья жизнь каким-либо образом улучшится в результате реализации проекта. Организация должна показать знание их проблем и наличие специалистов, которые будут работать с этой целевой аудиторией.

Проблема, над которой вы собираетесь работать, должна быть определена **настолько конкретно, насколько это возможно**.

Цель и задачи проекта.

Цель – общее описание предполагаемых результатов и ожиданий, наивысшая точка достижений, к которой стремится организация в ходе реализации проекта. Цель должна быть реалистичной, соотноситься с проблемой, задачами, видами деятельности и ресурсами организации. Предполагаемые цели должны соответствовать самому высокому уровню результата, т.е. существенно улучшить ситуацию, изложенную в описании проблемы. В то же время, цель должна быть реальной. Не включайте цели, воздействия от которых на ситуацию не могут быть количественно или качественно измерены.

Фактически цель – это уникальное решение проблемы организацией, обладающей необходимыми знаниями, опытом, ресурсами, действия по устранению негативного явления или его причин.

Все составные части проекта рассматриваются с точки зрения соответствия цели.

Задачи – конкретное описание того, что будет выполнено и достигнуто, частные результаты, этапы на пути к достижению цели. С точки зрения оформления текста проекта, задачи лучше формулировать и перечислять в виде списка, а не излагать и описывать в повествовательной форме. Задачи формулируются в виде утверждений о действиях, ориентированных на результат, основанных на эффективности работы и поддающихся измерению в терминах. Если в проекте перечислен ряд задач, то все они должны быть связаны между собой и являться необходимыми и достаточными для достижения цели проекта.

Признаки хороших задач:

- Являются логическим следствием проблемы;
- Напрямую связаны с деятельностью по проекту и направлены на решение заявленной проблемы для достижения поставленной цели (причинно-следственная связь);
- Сформулированы четко и конкретно, выражены не общими словами, а в количественных и качественных индикаторах, которые могут стать показателями успешности выполнения проекта;
- Представляют собой конкретные промежуточные измеряемые результаты в ходе реализации проекта.

Методы реализации проекта.

Метод – это инструмент с помощью которого достигается цель проекта.

Один из самых объемных и подробных разделов проекта. Описание того, каким образом будет осуществляться проект. В данном разделе описываются стратегия и методы достижения поставленных целей. Организация должна ответить на вопросы: каким образом будут достигнуты намеченные цели, как будут выполняться поставленные задачи, кто будет осуществлять их реализацию, какие ресурсы будут использованы. Самое главное – чтобы у эксперта не возникло никаких вопросов.

При описании методов необходимо обратить внимание на следующее:

- Соответствие стратегий и методов цели и задачам проекта;
- Соответствие имеющихся ресурсов планируемой деятельности;
- Соответствие деятельности заявленным результатам;
- Реалистичность мероприятий, учитывая временные рамки и бюджет;
- Инновационность / возможный риск;
- Определены ли различные функции и как они распределяются среди сотрудников и исполнителей проекта;
- Являются ли взаимосвязанными виды деятельности по проекту.

Календарный план – это подробное описание всех видов деятельности и мероприятий с указанием сроков. При разработке этого раздела следует обратить внимание на следующие моменты:

- Реалистичность, выполнимость плана;
- Наличие достаточного количества сотрудников и их профессиональный опыт; описание того, кто будет ответственным за проведение каждого мероприятия, каковы виды деятельности, какие ресурсы необходимы для его проведения;
- Возможность выполнения проекта в заявленные сроки.

Ожидаемые результаты.

Ожидаемые результаты – это конкретные результаты, которые предполагается достичь в ходе реализации проекта в количественном и качественном выражении. К описанию ожидаемых результатов необходимо подходить очень серьезно и ответственно, поскольку они являются критериями эффективности проекта.

Основные характеристики результатов:

- Соответствие результатов цели, задачам проекта;
- Измеряемость (количественные и качественные показатели);
- Реалистичность;
- Выполнимость / достижимость.

Мониторинг и оценка проекта.

Сильные и опытные организации используют мониторинг и оценку не только в рамках отдельных проектов, но и в текущей деятельности для определения прогресса. В полноценном проекте мониторинг и оценка присутствуют во всех разделах. Если требуется отдельный раздел, это должно быть обобщение уже отраженных в заявке моментов. Ценность отдельного раздела заключается в возможности показать определенные методологические системы оценки, то есть, как и кем (организацией или независимым экспертом) будет проводиться промежуточная и итоговая оценка, какова роль систем мониторинга в управлении проектом, и т.д.

План оценки должен быть хорошо разработан, описаны ее инструменты. Критерии оценки должны быть адекватны результатам, количественные и качественные индикаторы (исходные данные для сопоставления) должны быть убедительными и обоснованными.

Бюджет, ресурсы

Важным этапом создания проекта является описание бюджета. Каждый этап реализации проекта требует определенной затраты денежных средств и ресурсов. Поэтому важно после описания методов и шагов точно просчитать, сколько будет стоить каждый метод и каждый шаг вашего проекта. Для того чтобы эксперт не задавал много вопросов, стоит после описания бюджета дать комментарии к бюджету, т.е. пояснить на что тратится та или иная сумма.

Логика заявки на финансирование проекта

- **Информация об организации**
- **Описание проблемы и целевой группы**
- **Цель проекта**
- **Задачи проекта**
- **Описание деятельности/Рабочий план**
- **Бюджет проекта**
- **Ожидаемые результаты и оценка проекта**

Приложения к общей заявке:

- **копия регистрационного свидетельства;**
- **копия Устава;**
- **резюме исполнителей проекта;**
- **письма поддержки и др.**

Конкурсное приглашение на получение гранта на реализацию социальных проектов

Извещение о проведении _____
(указать наименование конкурса общественно-полезных проектов)

на получение гранта на реализацию социальных проектов.

Заказчик _____
(указать наименование и местонахождение заказчика)

Цель конкурса: _____

Целевая группа: _____
(социальная группа, в интересах которой должна осуществляться деятельность)

Проекты, представленные для участия в этом конкурсе, могут решать следующие задачи:

Источник финансирования заказа _____

Максимальная сумма средств, выделяемых заказчиком для финансирования проекта _____ рублей.

Собственный вклад исполнителя проекта должен составлять не менее _____ % запрашиваемого размера финансирования.

Деятельность по проекту должна быть закончена не позднее _____.
(указать число, месяц, год)

Продолжительность выполнения предложенного к реализации проекта составит не более _____.

(указать количество месяцев)

Сроки и условия субсидирования проектов _____

Требования к участникам конкурса: _____

Дополнительные условия: _____

Предпочтение будет отдаваться проектам, которые отвечают следующим критериям:

Для участия в конкурсе организация-участник предоставляет следующие документы:

Установленную форму заявки и другую конкурсную документацию можно получить по адресу _____, а также в электронном виде найти на Интернет-сайте _____. Заявка заполняется на белорусском или русском языке.
(указать ссылку на web-сайт)

Документы отправляются по почте или предоставляются лично по адресу: _____ не позднее _____
(указать адрес заказчика) (указать время и дату)

Подведение итогов конкурса состоится _____.
(указать дату)

Итоги будут опубликованы _____;
(указать дату и наименование издания)

Контактное лицо со стороны заказчика _____
(указать Ф.И.О., должность, адрес электронной почты, телефон)

Заказчиком будет организована рабочая встреча по написанию заявки. К участию приглашаются один-два представителя от каждой организации _____.
(указать дату, время и место (адрес) рабочей встречи)

Руководитель _____
Ф.И.О., должность

_____ Дата

_____ подпись

Пример Заявки на получение целевого финансирования (гранта) для реализации проекта

Название организации участника:	
Название проекта:	
Цель проекта: <i>повторите формулировку цели из описания проекта</i>	
Краткое описание проекта (не более 12 строк) (кратко представить идею проекта, его содержание и наиболее важные результаты, которые будут получены)	

Руководитель проекта:	
Контактный адрес:	
Телефон, факс, электронный адрес:	

Общая стоимость проекта:	
Размер запрашиваемого финансирования:	
Период реализации проекта (месяцев):	

Подпись руководителя организации: _____ Ф.И.О: _____

Печать организации

1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Цель деятельности организации:

1.2. Опыт организации в проектной деятельности за последние 3 года:

(Описать по каждой программе, проекту)

Название программы/проекта:	
Источник финансирования:	
Место реализации:	
Цель программы/проекта:	
Целевая группа:	
Полученные результаты:	

1.3. Какими ресурсами для выполнения данного проекта обладает организация (трудовыми, техническими, информационными, и т.п.)? (сделать описание достаточно конкретным, например, указать какой уровень квалификации персонала, организации-участника, какое оборудование/материалы, методики и т.д. будут применяться)

2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

2.1. Краткое обоснование проекта

описать проблемную ситуацию в целевых группах проекта, кратко обосновать, почему именно ваша организация способна повлиять на изменение проблемной ситуации.

2.2. Целевая группа проекта

Привести данные о численности и дать качественную характеристику целевой группы, в интересах которой будет осуществляться деятельность, указать территорию, которую охватывает проект (город, район, область).

2.3. Цель проекта**2.4. Задачи проекта****3. ПЛАН РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА**

Описать все мероприятия проекта по каждой из заявленных задач в хронологическом порядке. Использовать формулировки ожидаемых результатов, легко поддающихся измерению и оценке.

Задача 1: *(Повторить формулировку 1 задачи)*

Срок реализации	Мероприятие/действие	Численность целевой группы	Ожидаемые результаты (описать)
<i>(Напр.: 1-ый месяц реализации)</i>			
<i>(Напр.: 4-ый месяц реализации)</i>			

Задача 2: *(Повторить формулировку 2 задачи)*

Срок реализации	Мероприятие/действие	Численность целевой группы	Ожидаемые результаты (описать)
<i>(Напр.: 1-ый месяц реализации)</i>			
<i>(Напр.: 4-ый месяц реализации)</i>			

4. МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА ПРОЕКТА

Описать, как планируется отслеживать ход реализации проекта и оценивать его результаты. Привести методы оценки и сформулировать индикаторы успешности проекта.

5. Перспективы развития проекта

Описать, условия обеспечения устойчивости проекта после окончания его финансирования.

6. БЮДЖЕТ ПРОЕКТА

№	Статья расходов	Расчет затрат по категориям	Запрашиваемая сумма	Вклад вашей организации, других доноров, организаций	Общая стоимость категории
1.	Административные расходы				
		ВСЕГО:			
2.	Программные расходы				
		ВСЕГО:			
		ИТОГО:			

Оценка финансового вклада волонтеров

Волонтерство - добровольная деятельность на пользу третьих лиц без финансового вознаграждения.

Финансовый вклад волонтеров (ФВ) можно оценить по формулам:

1 вариант. $ФВ = Т \times ЗПср$

где:

Т - время работы волонтера (часы)

ЗПср - средняя рыночная ставка оплаты труда для конкретной профессии в час.

2 вариант. $ФВ = Т \times ДС$

где:

Т - время работы волонтера (часы)

ДС – средние доходы населения в пересчете на один рабочий час.

3 вариант. $ФВ = Т \times МЗП$

где:

Т - время работы волонтера (часы)

МЗП – размер минимальной заработной платы, установленной законодательством, в пересчете на один рабочий час.

Другими словами, финансовый вклад волонтера – это та сумма денег, которую организации пришлось бы заплатить, нанимая на выполнение данной работы персонал.

По материалам: Николай Слабжанин, Роман Мокиенко, ТОТ «Исчисление социального и экономического эффекта деятельности некоммерческих организаций». По заказу Международного просветительского общественного объединения «АКТ». 25-28 июля 2005

СПИСОК ОСНОВНЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература

1 Анализ правовых возможностей и проблем реализации механизма государственного социального заказа в Республике Беларусь // Междунар. просветит. обществ. об-ние «Акт» [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа : www.actngo.info.

2 Великобритания : практика закупки социальных услуг // Междунар. просветит. обществ. об-ние «Акт» [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа : www.actngo.info.

3 Возможные модели закупки социальных услуг в ЕС // Междунар. просветит. обществ. об-ние «Акт» [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа : www.actngo.info.

4 Гатвинский, А. Развитие рынка социальных услуг / А. Гатвинский, С. Нечаева // Материалы [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа : <http://muc.renet.ru/jornal/number21/gatvinsky.htm>.

5 Государственный социальный заказ / Хананашвили Н. Л. [и др.] ; Российский благотворительный фонд «Нет алкоголизму и наркомании» ; под общ. ред. Л. А. Гончарова. – М., 1995. – 32 с.

6 Гуринович, В. Теоретические и практические аспекты социального заказа / В. Гуринович // Материалы [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа : <http://www.danko.ngo.ru/sz4.htm>.

7 Государственный социальный заказ / В. Жураковский // Междунар. просветит. обществ. об-ние «Акт» [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа : <http://www.actngo.info>.

8 Литва : практика закупки социальных услуг // Междунар. просветит. обществ. об-ние «Акт» [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа : www.actngo.info. – Дата доступа : 30.01.2009.

9 Социальный заказ как инструмент социальной политики / Авторы-составители: М.А. Щёткина, И.Н. Куропатенкова, Т.И. Костюкович, Л.К. Злотников, Н.В. Ефременко. Рецензент: В.Р. Жураковский. – Минск: Представительство ООН/ПРООН в Республике Беларусь, 2009. 59 с.

10 Польша : практика закупки социальных услуг // Междунар. просветит. обществ. об-ние «Акт» [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа : www.actngo.info.

11 Социальные технологии межсекторного взаимодействия в современной России : учебник / А. С. Автономов [и др.]; Фонд НАН ; под общ. ред. А. С. Автономова. – М., 2003. – 416 с.

Нормативно-правовые акты

12 Конституция Республики Беларусь 1994 года (с изм. и доп., принятыми на республиканских референдумах 24 нояб. 1996 г. и 17 окт. 2004 г.). – Минск: Амалфея, 2005. – 48 с.

13 Гражданский кодекс Республики Беларусь: принят Палатой представителей

Национального собрания Республики Беларусь 28 окт. 1998 г.: одобр. Советом Респ. 19 нояб. 1999 г.

14 О социальном обслуживании: Закон Респ. Беларусь, 22 мая 2000 г., № 395-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 94. – 2/1222.

15 О государственных минимальных социальных стандартах: Закон Респ. Беларусь, 11 нояб. 1999 г., № 322-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 1999. – № 89. – 2/97.

16 О социальной защите инвалидов в Республике Беларусь: Закон Респ. Беларусь, 11 нояб. 1991 г., № 1224-XII // Ведамасці Вярхоўнага Савета Рэсп. Беларусь. – 1991. – № 34 (611). – 2/304.

17 О местном управлении и самоуправлении в Республике Беларусь: Закон Респ. Беларусь, 20 февр. 1991 г., № 617-XII // Ведамасці Вярхоўнага Савета Рэсп. Беларусь. – 1995. – № 15-16. – 2/282

18 Об общественных объединениях: Закон Респ. Беларусь, 4 окт. 1994 г., № 3254-XII // Ведамасці Вярхоўнага Савета Рэсп. Беларусь. – 1994. – № 29. – 2/443.

19 О налогах на доходы и прибыль: Закон Респ. Беларусь, 22 дек. 1991 г., № 1330-XII // Ведамасці Вярхоўнага Савета Рэсп. Беларусь. – 1992. – № 4. – 2/317.

20 О налоге на добавленную стоимость : Закон Респ. Беларусь, 19 дек. 1991 г., № 1319-XII : в ред. Закона Респ. Беларусь от 13.11.2008 // Ведамасці Вярхоўнага Савета Рэсп. Беларусь. – 1992. – № 3. – 2/313.

21 О государственной поддержке молодежных и детских общественных в Республике Беларусь: Закон Респ. Беларусь, 9 нояб. 1999 г., № 305-3 // Ведамасці Нацыянальнага сходу Рэсп. Беларусь. – 1999. – № 32. – 2/80.

22 О государственных закупках в Республике Беларусь : Указ Президента Респ. Беларусь, 17 ноября 2008 г. № 618 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2008. – № 277. – 1/10220.

23 О ценообразовании: Закон Республики Беларусь, 10 мая 1999 г., № 255-3

Дополнительная литература

1 Борисоглебская, Л. Н. Государственные и муниципальные финансы : финансирование социальных услуг / Л. Н. Борисоглебская, С. А. Кирсанов. – СПб : Андреевский издат. дом, 2008. – С. 297–305.

2 Максимова, М. Н. Экономический механизм ресурсообеспечения системы социального обслуживания / М. Н. Максимова. – Казань : изд-во Казанского ун-та, 2006. – С. 191–210

3 Михалев, И. Проблемы внедрения социального заказа как механизм развития рыночных отношений в сфере социального обслуживания / И. Михалев // Социальная политика и социальное партнерство. – 2009. – № 1. – С. 59–63.

4 Нечаева, С. М. Практика развития государственного заказа на оказание услуг социального обслуживания / С. М. Нечаева // Социальное обслуживание. – 2008. – № 4. –

С. 81–102.

5 Петровская, Е. Социальный заказ и его место в системе социального регулирования общественных отношений / Е. Петровская // ПРАКТИКА [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа : www.actngo.info.

6 Роль НГО и взаимодействие государственных / негосударственных организаций в странах ЕС // Материалы [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа : <http://ngo-de.ru/index.php>.

7 Синельникова, Р. Социальный заказ: анализ работы новой социальной технологии в России / Р. Синельникова // ПРАКТИКА [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа : <http://www.actngo.info>.

8 Чагин, К. Г. Механизмы доступа НКО к бюджетному финансированию государственных и муниципальных услуг в социальной сфере: целевые потребительские субсидии и муниципальный / государственный заказ / К. Г. Чагин // Фонд «Институт экономики города» [Электронный ресурс]. – 2009. – Режим доступа: www.economy.gov.ru/social_develop/Publications.

9 Стандарты работы социальных организаций, или Как измерить качество? Альховка И., Гончарова Е. – 2010. – Режим доступа : <http://www.actngo.info>.

10 Стандарты и стандартизация в неформальном образовании: подходы и определения. Мацкевич В., Мацкевич С., Водолажская Т. – 2009. – Режим доступа: <http://adukatar.net>

11 Социальное сопровождение в области ВИЧ-инфекции: стандарты предоставления услуг. Материал подготовлен Международной неправительственной организацией «СПИД Фонд Восток-Запад» (AIDS Foundation East-West, AFEW), www.afew.org Полная версия пособия доступна в электронной библиотеке Ассоциации БелСеть АнтиСПИД - <http://belaims.net>

12 Блэк С. Паблик рилейшнз. Что это такое? -Новости, М.,1990

13 Векслер А. Технология успеха. Связи с общественностью для некоммерческих организаций.- Нижний Новгород, 1999

14 Джей Э. Эффективная презентация. –Амалфея. Мн., 1997

15 Зверинцев А. Коммуникационный менеджмент. Спб.: Союз, 1997

16 Почепцов Г. Паблик Рилейшнз для профессионалов. –Рефл-бук, -М. 2000

17 Сувязі з грамадзкасьцю ў няўрадавым сэктары. Мн.: Інфармацыйна-аналітычны цэнтар няўрадавых арганізацыяў, 1999

18 Соколов И. Технология популярности или Паблик Рилейшнз. –Парадокс, Мн., 1999

19 Что такое информационная кампания? www.human.org.ru/docs/kamp

Электронные источники

<http://www.actngo.info/soczakaz> - тематический раздел, посвященный социальному заказу на сайте Международного просветительского общественного объединения «АКТ»
www.pravo.by - Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь

Международное просветительское общественное объединение «АКТ»

Международное просветительское общественное объединение «АКТ» (МПОО «АКТ») зарегистрировано в Беларуси как общественное объединение (негосударственное, некоммерческое) в ноябре 2002 года и прошло перерегистрацию в 2006 году.

Цель организации – развитие некоммерческих организаций и местных сообществ.

МПОО «АКТ» специализируется на проведении обучающих мероприятий для представителей государственных и негосударственных организаций по всем вопросам организационного развития и построения стратегических партнерств, внедряет инновационные социальные технологии.

За время своего существования МПОО «АКТ» в партнерстве с другими организациями и за счет собственных средств реализовал ряд проектов:

- * развитие сети общественных клубов – 2004-2005 гг.
- * создание клуба лидеров – 2006-2007 гг.
- * информационно-аналитический бюллетень «ПраКТИка», электронная версия для более 700 подписчиков
- * продвижение механизма государственного социального заказа – с 2006 года
- * содействие профессиональному росту и сотрудничеству неправительственных организаций - с 2008 года
- * тематическая площадка "Общественный диалог" - с 2010 года.

С 2010 года Международное просветительское общественное объединение «АКТ» начало деятельность в рамках проекта ПРООН «Обеспечение всеобщего доступа ключевых пострадавших групп населения в Беларуси к профилактике, лечению и уходу в связи с ВИЧ» при поддержке Глобального фонда для борьбы со СПИДом, туберкулезом и малярией. Проектная деятельность направлена на:

1. Укрепление потенциала ВИЧ-сервисных организаций по эффективному управлению, реализации и мониторингу программ в области ВИЧ/СПИДа.
2. Разработку и внедрение механизма государственного социального заказа для устойчивого охвата целевых групп профилактическими вмешательствами.

Наши контакты:

220002 г. Минск ул. Кропоткина 44-602

тел./факс +375 17 3343913

e-mail: actngo.info@gmail.com

www.actngo.info