

СТАНДАРТ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТАЮЩЕЙ НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИИ ВОССТАНАВЛИВАЮЩИХ СООБЩЕСТВ		СТО 91.33-1036605621656-2011
---	--	---------------------------------

Дата введения 29 июня 2011 года.

Некоммерческие организации, работающие на основе технологии восстанавливающих сообществ: цели, виды и принципы деятельности; требования к социальному обслуживанию людей, находящихся в трудной жизненной ситуации; критерии оценки результативности основных направлений деятельности

(Стандарт НКОВС 1.0)

Содержание

Сведения о стандарте.....	3
Введение.....	3
1 Область применения.....	4
2 Нормативные ссылки.....	5
3 Основные термины и определения.....	5
4 Стратегическая цель, задачи, виды и принципы деятельности НКОВС.....	8
4.1 Актуальность проблемы маргинализации общества. Роль НКОВС в формировании реабилитационного пространства.....	8
4.2 Некоммерческие организации, работающие на основе технологии восстанавливающих сообществ.....	8
4.3 Стратегическая цель и задачи НКОВС.....	9
4.4 Основные принципы деятельности НКОВС.....	9
4.5 Основные виды деятельности НКОВС в сфере противодействия распространения деструктивных сообществ.....	9
4.6 Взаимодействие НКОВС с заинтересованными сторонами.....	10
5 Требования к социальному обслуживанию людей, находящихся в трудной жизненной ситуации.....	13
5.1 Защита права участников программы социальной реабилитации.....	13
5.2 Базовые основания программ социальной реабилитации.....	15
5.3 Основные направления и формы социального обслуживания, предоставляемого в ходе реализации программы социальной реабилитации.....	18
5.4 Управление программой социальной реабилитации.....	21
6 Система показателей оценки результативности деятельности НКОВС.....	26
6.1 Группа показателей, характеризующих результативность НКОВС в деятельности по привлечению ресурсов.....	27
6.2 Группа показателей, характеризующих результативность использования привлекаемых ресурсов.....	27
6.3 Показатель качества взаимодействия с заинтересованными сторонами.....	29
6.4 Итоговый оценочный шаблон.....	31
7 Добровольная сертификация НКОВС на основе Стандарта «НКОВС 1.0».....	33
8 Заключение.....	38
Библиография.....	38

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ, правила применения стандарта организации – ГОСТ Р.1.4-2004 «Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения».

Сведения о стандарте

- 1 Разработан Свердловской Областной Общественной Организацией «Центр поддержки гражданских инициатив «Открытое общество».
- 2 Внесен Благотворительным Фондом - социальной поддержки нуждающихся граждан «Свобода» г. Новокузнецк, Кемеровская область.
- 3 Впервые введен в действие 29 июня 2011 года.
- 4 Входит в серию Стандартов НКО.
- 5 Сокращенное название «Стандарт НКОВС 1.0».
- 6 Редакция от 12 сентября 2013 года.

Введение

Стандарт «Некоммерческие организации, работающие на основе технологии восстанавливающих сообществ: цели, виды и принципы деятельности; требования к социальному обслуживанию людей, находящихся в трудной жизненной ситуации; критерии оценки результативности основных направлений деятельности» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

Стандарт разработан с целью повышения социальной эффективности деятельности некоммерческих организаций, работающих на основе технологии восстанавливающих сообществ (далее НКОВС), и качества услуг, оказываемых ими в ходе социального обслуживания людей, находящихся в трудной жизненной ситуации, объективно нарушающую жизнедеятельность человека, которую он не может преодолеть самостоятельно.

До настоящего времени деятельность НКОВС регулировалась законодательством в сфере деятельности некоммерческих организаций, стандартами по социальному обслуживанию, уставами отдельных организаций, а также методиками и рекомендациями, регулирующими некоторые аспекты деятельности отдельных организаций и сетевых объединений.

Разработка Стандарта стала необходимой по следующим причинам: в трудную жизненную ситуацию, объективно нарушающую жизнедеятельность человека, которую он не может преодолеть самостоятельно, человека приводит одна, или целый комплекс нерешенных проблем, среди которых химические и иные деструктивные зависимости; утрата жилья и работы; семейный кризис; предшествующее пребывание в местах лишения свободы и т.д. Часто такая социальная деструкция сопровождается включением в деструктивные сообщества. Для формирования эффективного реабилитационного пространства важно определить те базовые условия, механизмы и процессы, которые необходимы для обеспечения восстановления позитивного социального статуса человека. Важно выделить те инвариантные моменты социальной реабилитации, которые связаны не с особенностями отдельных случаев (кейсов), но с сущностью процесса субкультурного перехода, который является общим для всех случаев социальной реабилитации, и прояснить, как соответствующая деятельность может быть эффективно организована в рамках российского правового пространства.

Таким образом, данный Стандарт призван представить в нормативной форме те основы процесса оказания услуг по социальной реабилитации, которые инварианты в пределах комплексных реабилитационных программ и многопрофильного реабилитационного пространства и позволяют сохранять единство подходов при работе с конкретными случаями.

Стандарт представляет нормы, которые в настоящее время расцениваются как оптимальные и достижимые. Применение данного Стандарта подтверждает приверженность повышения качества услуг по социальной реабилитации, обеспечение законных интересов участников программ социальной реабилитации и повышение профессионального уровня персонала.

Стандарт организован вокруг важнейших функций, общих для всех НКОВС. Основным приоритетом Стандарта является интерес участников программ социальной реабилитации при оказании социальных услуг.

Стандарт касается деятельности тех НКО, которые осуществляют программы социальной реабилитации с использованием:

- технологии восстанавливающих сообществ учитывающих мировоззренческие доктрины, официально признанные государством;
- социального кейс-менеджмента как основы управления программами социальной реабилитации.

Стандарт включает следующие основные разделы:

1) Стратегическая цель, задачи, принципы и виды деятельности.

Данный раздел описывает базовые концептуальные и методологические установки, сложившиеся в ходе формирования сообщества НКОВС, которые выразились в системе целей, принципов и видов деятельности.

2) Требования к социальному обслуживанию людей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в ходе прохождения ими программ социальной реабилитации, основанных на технологии восстанавливающих сообществ.

Данный раздел устанавливает нормативные основы деятельности НКОВС, связанных с оказанием услуг конкретным потребителям в рамках программ социальной реабилитации, и адаптирует требования соответствующих национальных стандартов к методологическим особенностям социального обслуживания граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в социальной реабилитации.

3) Критерии оценки результативности основных направлений деятельности.

Данный раздел предлагает систему показателей результативности базовых направлений деятельности НКОВС, которые могут использоваться для публичной отчетности, при самооценке НКОВС своей работы, а также при проведении диагностического аудита деятельности.

Стандарт подлежит пересмотру в случае ввода в действие новых технических регламентов и национальных стандартов, содержащих не учтенные в Стандарте требования, а также при необходимости введения новых требований и рекомендаций, обусловленных развитием сектора НКОВС.

1 Область применения

1.1 Стандарт определяет стратегическую цель и задачи НКОВС, устанавливает основные нормы и принципы их деятельности по социальному обслуживанию людей, находящихся в трудной жизненной ситуации в процессе прохождения ими программы социальной реабилитации, а также предлагает комплекс критериев, позволяющих оценить результативность деятельности НКОВС по ряду базовых направлений.

1.2 Учет требований Стандарта обязателен для НКОВС, в установленном законом порядке на добровольной основе присоединившихся к Стандарту.

1.3 Стандарт не учитывает всех особенностей деятельности отдельных НКОВС. В развитие Стандарта любой НКОВС могут быть разработаны свои собственные нормативные документы.

2 Нормативные ссылки

В настоящем Стандарте использованы нормативные ссылки на следующие законодательные акты и стандарты

- Конвенция о правах ребенка,
- Международный стандарт АА1000 SES «Взаимодействие с заинтересованными сторонами»;
- Конституция РФ;
- Гражданский кодекс РФ от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ;
- Семейный кодекс РФ от 29.декабря .1995 года № 223-ФЗ,
- Федеральный закон «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» от 11 августа 1995 года № ФЗ -135;
- Федеральный закон «Об общественных объединениях» от 19 мая 1995 года № ФЗ-82;
- Федеральный закон «О некоммерческих организациях» от 12 января 1996 года № ФЗ-7;
- Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 года № ФЗ-184;
- Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в РФ» от 10 декабря 1995 года № ФЗ -195;
- Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1993 года № ФЗ-2300;
- Федеральный закон «О предупреждении распространения в РФ заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека ВИЧ-инфекция» от 12 августа 1996 г., 9 января 1997г., 7 августа 2000 г;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № ФЗ-152;
- Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1.5. 2826-10 «Профилактика ВИЧ инфекции» от 11.01. 2011 г. № 1;
- ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения».
- ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования».

Примечание: При пользовании Стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов в информационной системе общего пользования – на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который публикует данные по состоянию на 1 января текущего года, и корректирует их по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим Стандартом следует руководствоваться новым (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Основные термины и определения

Субкультура - устойчивая культура конкретной социальной группы внутри доминирующей, ядро которой составляет определенное мировоззрение, базирующееся на конкретном наборе ценностей, определяющих образ жизни, поведение, язык.

Сообщество – социальная группа, живущая в рамках определенной субкультуры.

Деструктивное сообщество – социальная группа, живущая в рамках субкультуры, основывающейся на антисоциальной мировоззренческой системе ценностей, ведущей к криминализации поведения, социальной дисфункциональности, личностной деградации членов данной социальной группы.

Восстанавливающее сообщество – социальная группа, живущая в рамках субкультуры, основывающейся на мировоззренческой системе ценностей, поддерживающих достоинство человека как представителя человеческого сообщества и члена большого социума, формирующей у людей социально приемлемый стиль жизни.

Мировоззрение - система ценностей, определяющих представление человека о смысле жизни и стиль его поведения в социуме.

Мировоззренческая доктрина - концептуальный источник, описывающий базовые ценности конкретного мировоззрения.

Некоммерческая организация, работающая на основе технологии восстанавливающей сообществ (НКОВС) - социально ориентированная¹ некоммерческая организация, зарегистрированная в порядке, установленном российским законодательством о некоммерческих организациях, действующая как корпорация общественной пользы, вносящая вклад в повышение уровня устойчивости общества через решение социально значимой проблемы - противодействие расширению деструктивных сообществ. Ядро технологии НКОВС - содействие позитивному изменению мировоззренческих ценностей.

Некоммерческая организация² - организация, которая не имеет основной целью получение прибыли, и не распределяет полученную прибыль между участниками. Некоммерческие организации создаются в форме общественных или религиозных организаций (объединений), некоммерческих партнерств, учреждений, автономных некоммерческих организаций, социальных, благотворительных и иных фондов, ассоциаций и союзов, в других формах, предусмотренных федеральным законодательством.

Стратегическая цель деятельности НКОВС определяет смысл и значение ее деятельности в социуме.

Заинтересованные стороны³ - социальные институты или отдельные лица, которые могут влиять на деятельность НКОВС, или, напротив, способны испытывать на себе влияние ее деятельности, производимой ею продукции или оказываемых ею услуг и связанных с этим действий.

Социальное обслуживание людей, находящихся в трудной жизненной ситуации - деятельность по оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной поддержки людей, находящихся в трудной жизненной ситуации, имеющая целью их социальную

¹ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций» от 5 апреля 2010 N 40-ФЗ

²ФЗ «О некоммерческих организациях» от 12 января 1996 года .№ 7- ФЗ.

³Международный стандарт АА 1000 SES «Взаимодействие с заинтересованными сторонами».

реабилитацию на основе активизации их внутренних способностей и возможностей по восстановлению адекватного личностного и социального статуса.

Трудная жизненная ситуация⁴ - ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность человека, которую он не может преодолеть самостоятельно.

Социальная реабилитация людей, находящихся в трудной жизненной ситуации - восстановление или формирование приемлемого для современного общества личностного и социального статуса методами, главное содержание которых состоит в опосредовании через личность восстановительных воздействий и мероприятий.

Восстановление трудовых навыков людей, находящихся в трудной жизненной ситуации - восстановление (формирование) адекватного трудового статуса человека в условиях реального производственного процесса с учетом степени его подготовленности и трудоспособности, а также запросов современного общества.

Программа социальной реабилитации - совокупность социальных воздействий и мероприятий, осуществляемых на протяжении определенного временного промежутка, обеспечивающая возможность восстановления или формирования приемлемого для общества личностного и социального статуса.

Участник программы социальной реабилитации - лицо, находящееся в трудной жизненной ситуации, добровольно проходящее данную программу с целью восстановления адекватного личностного и социального статуса.

Сотрудник программы социальной реабилитации – социальный кейс-менеджер, непосредственно организующий и реализующий оказание социальной помощи участникам программы социальной реабилитации.

Стажер программы социальной реабилитации - доброволец, оказывающий помощь в работе сотрудникам программы социальной реабилитации, имеющий намерение впоследствии стать сотрудником данной программы⁵.

Привлечение средств - деятельность НКО ВС по организации сбора финансовых и материальных ресурсов, необходимых для реализации ее стратегической цели с использованием эффективных современных технологий взаимодействия с заинтересованными сторонами, обеспечивающих их желаемую удовлетворенность.

Социальный кейс-менеджмент - деятельность, направленная на решение социальных проблем конкретного индивидуума, социального слоя или социальной группы (случая), имеющая своей целью создание условий, которые бы благоприятствовали восстановлению или улучшению способностей человека или определенного сообщества самостоятельно обустроить свою жизнь в русле базовых ценностей общества. Фундаментом социальной работы в русле кейс-менеджмента являются принципы прав человека и социальной солидарности.

Социальный кейс (случай)– совокупность проблем, создавших для человека или социальной группы трудную жизненную ситуацию, которая нарушила стабильность социально позитивного жизненного уклада и привела к резкому снижению социального

⁴ ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ» от 10 декабря 1995 года № ФЗ-195.

⁵ См. Приложение К Нормативно –правовой документации СДС НКО ВС

статуса. Выделение социального кейса определяет пределы профессионального вмешательства и соответствующих компетенций кейс-менеджера.

Управление случаем – это регламентированный, организованный процесс сопровождения и координации оказания социальных услуг людям, находящимся в трудной жизненной ситуации, направленный на повышение доступности для них социальных ресурсов через развитие взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами и обеспечивающий людям прохождение социальной реабилитации с максимальным удовлетворением их позитивных потребностей. Основные стадии процесса: выведение из кризиса и повышение качества стабильной ситуации.

Социальный кейс-менеджер - специалист в области социального кейс-менеджмента.

Система качества - совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая осуществление управления качеством.

Измеряемые элементы стандарта – это те требования стандарта, которые проверяются и оцениваются при проведении добровольной сертификации.

4 Стратегическая цель, задачи, виды и принципы деятельности НКОВС

4.1 Актуальность проблемы маргинализации общества. Роль НКОВС в формировании реабилитационного пространства

В последние десятилетия в России приобрело заметный масштаб распространение деструктивных сообществ (люди без определенного места жительства и рода занятий, люди с химическими зависимостями, бывшие заключенные, безнадзорные дети и т.д.)

Для представителей таких сообществ характерно повышенный уровень криминального поведения, социальная дисфункциональность, личностная деградация.

Совокупность деструктивных сообществ самым серьезным образом влияет на социально-психологическую атмосферу в обществе, экономику и правопорядок в стране.

Люди, по тем или иным причинам втянутые в деструктивные сообщества, как правило, не в состоянии освободиться от их влияния без посторонней помощи. Деструктивные сообщества формируют устойчивый стиль жизни, ведущий к разрушению здоровья, деградации личности и «выпадению» человека из социума.

В настоящее время НКОВС являются существенной частью национального реабилитационного пространства для людей, оказавшихся в сфере влияния деструктивных сообществ.

4.2 Некоммерческие организации, работающие на основе технологии восстанавливающих сообществ

НКОВС – социально ориентированные некоммерческие организации, зарегистрированные в порядке, установленном российским законодательством о некоммерческих организациях, действующие как корпорации общественной пользы, вносящие вклад в повышение уровня устойчивости общества через решение социально значимой проблемы – снижения масштаба распространения деструктивных сообществ. Характерной особенностью НКОВС является то, что программы социальной реабилитации носят субкультурный характер, сообщество сотрудников, участвующих в

реабилитационной программе, являются приверженцами общей мировоззренческой доктрины, на основе которой и строится реабилитационная программа.

4.3 Стратегическая цель и задачи НКОВС

Стратегическая цель НКОВС - повышение устойчивости общества через снижение масштаба распространения деструктивных сообществ и формирования у людей стиля жизни, не противоречащего базовым общественным ценностям, закрепленным в Конституции РФ и общепринятым нравственным установкам.

Данная цель достигается путем решения следующих основных задач:

- профилактики асоциального образа жизни, связанного с вовлечением в деструктивные сообщества;
- повышения гражданской компетентности и ответственности;
- социальной реабилитации лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- развития эффективного взаимодействия общественных институтов, властных структур, бизнеса, частных лиц с целью решения проблем, связанных с противодействием маргинализации общества.

4.4 Основные принципы деятельности НКОВС

-принцип легитимности: НКОВС последовательно действуют в рамках установленного законодательства, стандартов и других добровольных обязательств, а также общепринятых нравственных норм;

-принцип открытости: Информация о деятельности НКОВС предоставляется в установленном порядке всем заинтересованным сторонам;

-принцип уважения и доверия: НКОВС признают значимыми любые мнения, оценки и суждения заинтересованных сторон и внимательно относятся к ним при решении соответствующих вопросов, не допуская при определении своих позиций дискриминации и диффамации на основе социального, расового, национального, религиозного или языкового превосходства, других проявлений экстремизма;

-принцип ответственности: НКОВС принимают на себя добровольные обязательства стремиться к объективности своих суждений и гражданской ответственности при принятии решений и реализации программ и проектов;

-принцип партнерства: НКОВС действуют в духе развития партнерских отношений со всеми заинтересованными сторонами, вовлеченными в процесс противодействия распространению деструктивных сообществ.

4.5 Основные виды деятельности НКОВС в сфере противодействия распространения деструктивных сообществ

В настоящее время большинство НКОВС с целью реализации уставных целей осуществляют следующие виды деятельности:

-разработка и реализация документов стратегического, среднесрочного и краткосрочного планирования с учетом федеральных, региональных и муниципальных программ противодействия распространению деструктивных сообществ;

-разработка и исполнение собственных и партнерских проектов, направленных на обеспечение целей, поставленных в плановых документах, в том числе на профилактику асоциального образа жизни, пропаганду здорового образа жизни и повышение уровня гражданской ответственности населения;

-проведение массовых публичных мероприятий и благотворительных акций;

-социальное обслуживание людей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

-участие в выработке решений органов государственной власти и органов местного самоуправления по проблемам противодействия распространения деструктивных сообществ;

-осуществление профессионально-методического обмена опытом в области решения проблем, связанных с распространением деструктивных сообществ, со всеми заинтересованными сторонами, в том числе зарубежными партнерами;

-издание методических пособий, других информационных материалов по тематике, связанной с деятельностью по социальной реабилитации и пропагандой здорового образа жизни;

-представление и защита своих прав и прав лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в органах государственной власти и органах местного самоуправления.

4.6 Взаимодействие НКО ВС с заинтересованными сторонами

Опыт противодействия распространению деструктивных сообществ показывает, что инициативы институтов гражданского общества могут быть достаточно эффективными только при действенной поддержке государственных и муниципальных структур, взаимодействии с иными социальными институтами и организациями, заинтересованными в сокращении масштабов данного явления. Только широкое взаимодействие НКО ВС и соответствующих государственных структур позволяет сформировать у общества морально-психологический иммунитет к деструктивным сообществам, а также помогает вернуться к нормальной социальной жизни, соответствующей требованиям современного общества, всем желающим.

4.6.1 Взаимодействие НКО ВС с заинтересованными сторонами осуществляется на основе международного стандарта AA1000 SES и соответственно определяются обязательством подотчетности.

Основные аспекты **обязательства подотчетности** составляют:

-соответствие требованиям — соблюдение законодательных требований, стандартов, кодексов, принципов, стратегий и иных добровольных обязательств;

-прозрачность — добровольная отчетность перед заинтересованными сторонами;

-готовность реагировать — способность откликаться на проблемы, волнующие заинтересованные стороны.

Обязательство подотчетности реализуется на основании трех базовых принципов: существенности, полноты и способности реагировать.

Принцип существенности состоит в том, что организация должна знать стороны, заинтересованные в ее деятельности, понимать интересы этих сторон и определить, какие из этих интересов являются для нее существенными (значимыми).

Принцип полноты обязывает организацию понимать ожидания и опасения заинтересованных сторон по всем значимым вопросам.

Принцип адекватного реагирования предполагает, что организация должна последовательно, пропорционально и своевременно реагировать на существенные вопросы, встающие перед заинтересованными сторонами и самой организацией в ходе развития взаимодействия.

4.6.2 Основные заинтересованные стороны для НКО ВС

При оценке качества взаимодействия НКО ВС с заинтересованными сторонами следует принимать во внимание следующие основные группы:

Сотрудники (штатные, стажеры, добровольцы)

Правильный учет интересов этих заинтересованных сторон позволяет создать в организации дух командной работы и правильно сформировать процессы управления организацией.

Получатели услуг (лица, находящиеся в трудной жизненной ситуации; лица проходящие и прошедшие программу социальной реабилитации).

Заинтересованная работа с получателями услуг позволяет организовать работу НКО ВС реально соответствующей запросам лиц, попавших в трудную жизненную ситуацию.

Созависимые (люди, находящиеся в непосредственной социальной близости к получателям услуг)

Взаимодействие с созависимыми позволяет адекватно изменить ближайшее социальное окружение участников программы социальной реабилитации, создавая условия для устойчивого возвращения в социум.

Структуры власти

Эффективная работа НКО ВС невозможна без взаимодействия организации со структурами, представляющими различные уровни региональной и местной власти, а также с территориальными органами заинтересованных федеральных ведомств.

Такое взаимодействие позволяет организациям последовательно держаться в русле основных государственных, региональных и местных трендов в сфере противодействия распространению деструктивных сообществ открывает доступ к организационным, информационным и экспертным ресурсам властных структур.

Наиболее важными заинтересованными сторонами этой группы выступают следующие федеральные структуры, их территориальные подразделения и региональные аналоги:

- Министерство социальной защиты населения;
- Министерство спорта, туризма и молодежной политики;
- Министерство внутренних дел;
- Органы прокуратуры;
- Министерство юстиции;
- Министерство здравоохранения;
- Министерство образования;
- Министерство труда и занятости;
- Федеральная служба исполнения наказаний;
- Федеральная служба по контролю за оборотом наркотиков;
- Федеральная миграционная служба;

а также федеральные и региональные органы законодательной власти и органы местного самоуправления.

Средства массовой информации

Успех НКОВС во многом зависит от того представления их деятельности, которое формируется в общественном сознании. Без активной поддержки СМИ достижение сколько-нибудь значимых изменений в масштабах региона (страны) – невозможно.

Институты гражданского общества

Только объединение ресурсов НКОВС, их партнерское взаимодействие с другими социальными структурами и институтами гражданского общества может обеспечить достижение ими существенных результатов.

Специалисты экспертного уровня

Сегодня одним из ресурсов, остро необходимых для повышения качества работы НКОВС в области противодействия распространению деструктивных сообществ является экспертная поддержка, прежде всего в нормативно-правовой и методической сфере.

Бизнес-структуры

В настоящее время спонсорская помощь, благотворительные взносы составляют значимую часть финансовых ресурсов, направляемых НКОВС на работу по противодействию распространению деструктивных сообществ.

4.6.3 Формы взаимодействия с заинтересованными сторонами

Формы взаимодействия с заинтересованными сторонами зависят от целей, содержания и области взаимодействия, а также от уровня проработки обсуждаемых проблем.

4.6.4 Привлечение средств⁶

Одним из важнейшей формы развития взаимодействия с заинтересованными сторонами является организация привлечения средств, поскольку для эффективной и надежной работы НКОВС необходимо стабильное финансирование на протяжении длительного периода времени. Эффективная деятельность по привлечению средств предполагает создание диверсифицированной системы финансовых источников, ведение финансового планирования. Источники финансирования деятельности организаций делятся на 2-е большие группы: внешнее финансирование и самофинансирование.

Основу внешнего финансирования составляют:

- Добровольные пожертвования, спонсорская помощь;
- Бюджетное финансирование - федеральные, региональные, муниципальные средства, в том числе гранты и социальные заказы;
- Целевое финансирование – кредиты, инвестиции, гранты частных, кредитных и международных организаций (фондов).

Основу самофинансирования составляют:

- Собственная хозяйственная деятельность;
- Членские взносы;

⁶ См. Приложение П Нормативно –правовой документации СДС НКОВС

Для эффективной работы организации по привлечению средств рекомендуется диверсифицировать источники финансирования. Выбор источников финансирования и соответствующих технологий привлечения средств определяется стратегическим планом развития организации.

Основные принципы эффективного привлечения средств:

- системность, обоснованность и последовательность обращений к донорским организациям;
- выбор наиболее простого пути привлечения средств;
- построение кампаний по привлечению средств на основе интересов доноров;
- взаимодействие с донорами на основе открытости и уважительного партнерства;
- личный подход к донорам;
- акцент привлечения средств на нужды конкретных людей;
- отношение к процессу привлечению средств как к продаже идей;
- систематическая публичная отчетность о деятельности по привлечению средств;
- непреклонность и соразмерность благодарности донорам;
- формирование групп постоянных доноров;
- целевое использование привлеченных средств;
- целенаправленное достижение результатов.

5 Требования к социальному обслуживанию людей, находящихся в трудной жизненной ситуации

5.1 Защита права участников программы социальной реабилитации

Права участников программы социальной реабилитации как личностей, уникальных в своих потребностях, убеждениях и системе ценностей защищаются посредством реализации следующих принципов работы по оказанию услуг в ходе программы социальной реабилитации:

Принцип добровольного прохождения программы социальной реабилитации

Принцип предусматривает, что участник реабилитационной программы добровольно принимает решение о прохождении программы социальной реабилитации, имея всю необходимую информацию.

Принцип лично – ориентированной направленности и диалогичности

Принцип предполагает, что каждый участник реабилитационной программы рассматривается как самостоятельная и уникальная личность, имеющая право принятия окончательного решения по всем вопросам, касающимся прохождения им программы социальной реабилитации. Принцип обязывает принимать во внимание, что основа успешной социальной реабилитации - процесс добровольного конструктивного взаимодействия специалистов, работающих в программе, и участников программы.

Принцип адресности

Принцип обязывает НКО ВС адаптировать программу социальной реабилитации к особенностям личности и жизненным обстоятельствам (возрасту, состоянию здоровья и т.д.) каждого участника реабилитационной программы.

Принцип доступности

Данный принцип обязывает НКОВС обеспечивать доступность услуг, оказываемых в рамках программы социальной реабилитации, для всех людей, находящихся в трудной жизненной ситуации, вне зависимости от их возрастного, имущественного, социального, образовательного статуса, расовой, национальной, религиозной принадлежности, а также наличия неизлечимых заболеваний.

Принцип гуманности

Обязывает уважать человеческое достоинство участников программы социальной реабилитации, принимать меры к защите их конституционных прав и свобод.

Принцип культуросообразности

Принцип требует приобщения участника программы социальной реабилитации к ценностям культуры современного общества, в рамках которой он живет, и в то же время развития у него навыков уважения к культурному наследию и учёта динамики изменений в глобальном обществе.

Принцип успешности

Принцип подчеркивает важность обеспечения мажорного тона в ходе программы социальной реабилитации, активную поддержку малейших успехов участников реабилитационной программы, поскольку личный успех не только помогает раскрытию потенциала, заложенного на уровне интеллектуального развития, но и открывает для человека новые возможности.

Принцип включенности в духовно-нравственную нормативно-символическую систему

Указывает на то, что принципиальной особенностью деятельности НКОВС является предоставления участникам реабилитационной программы возможности включения в орбиту реализации легитимной духовно-нравственной мировоззренческой доктрины, формирующей устойчивый позитивный стиль жизни в социуме.

Принцип уважения семейных ценностей и укрепления семейных связей

Обязывает учитывать то обстоятельство, что сегодня для большинства людей самой влиятельной социальной структурой является семья. Восстановление нормальной социальной функциональности семей участников программы – основной путь закрепления результатов социальной реабилитации.

Принцип конфиденциальности

Принцип обязывает сотрудников НКОВС обеспечивать закрытость информации личного характера, которая была предоставлена участником в связи с прохождением программы социальной реабилитации, включая защиту персональных данных⁷.

Принцип комплексности

⁷ См. Приложение О Нормативно – правовой документации СДС НКОВС

Успешность социальной реабилитации обеспечивается комплексностью работы, проводимой в процессе социальной реабилитации по следующим основным направлениям:

- содействие в восстановлении адекватного правового статуса;
- содействие в восстановлении и формировании поддерживающей системы социальных связей;
- социально-бытовая и культурная адаптация;
- содействие в восстановлении трудовых навыков в системе реальной хозяйственной деятельности;
- содействие в восстановлении здоровья;
- содействие в восстановлении или повышении образовательного статуса;
- содействие в решении вопросов жизнеустройства, проживания.

5.2 Базовые основания программ социальной реабилитации

5.2.1 Концептуальные основы

В рамках реабилитационной программы НКОВС формируют предельно ясно внутренние кодексы, нормы, стандарты поведения. Здесь участник программы социальной реабилитации учится четко разграничивать позитивное и негативное, формировать новые установки и строго их придерживаться. В отличие от «большого социума» в восстанавливающих сообществах все оценочные ориентиры четко и подробно обозначены. Характерно, что нормы и правила НКОВС, обязательны для соблюдения каждым членом, включая персонал.

За время прохождения реабилитации каждый член восстанавливающего сообщества проходит различные стадии и фазы, предстает во множестве социальных ролей, пробует силы в различных областях жизнедеятельности человека.

В восстанавливающих сообществах существуют ступенчатая иерархия и ротация функций.

Восстанавливающие сообщества - это сложная система, воспроизводящая социум, мини-модель общественной структуры.

Программы социальной реабилитации НКОВС включают ряд обязательных элементов, которые основаны на теории социального научения. К таким элементам относятся:

- активное участие в мероприятиях программы;
- живая обратная связь между сотрудниками и участниками реабилитационной программы;
- ролевое моделирование;
- общие нормы и ценности;
- структурированность и систематичность;
- коммуникативность;
- уникальная терминология.

Организация деятельности в рамках программ социальной реабилитации основывается на принципах кейс-менеджмента - непрерывного сопровождения участников программы социальной реабилитации со стороны сотрудников НКОВС и разнопрофильных консультантов.

Реабилитационные мероприятия охватывают четыре важных сферы жизнедеятельности человека:

- биологический аспект - восстановление адекватного соматического статуса;
- психологический аспект - повышение уровня психологической устойчивости;

-социальный аспект - восстановление (формирование) адекватного социального статуса;

-духовный аспект - формирование мировоззренческих ценностей, не противоречащих базовым ценностям «большого социума», прежде всего закрепленным в Конституции РФ, позволяющих сформировать устойчивый позитивный стиль жизни и развить позитивный потенциал личности.

Эффективность реабилитации оценивается путем поэтапного тестирования, а также данных мониторинга. Оценка имеет системный характер. Основной показатель - возвращение в социум и возобновление нормальной жизнедеятельности. Таким образом, оцениваются и показатели качества жизни. Реабилитация должна завершаться овладением основными жизненными навыками, необходимыми для самостоятельного управления своей жизнью с учетом исполнения базовых социальных обязанностей.

Программы социальной реабилитации НКОВС имеют своей целью не просто оказание определенных социальных услуг, но решение проблемы участников программ – возвращение к успешной жизни в обществе.

5.2.2 Основные этапы

Программы социальной реабилитации, основанных на технологии восстанавливающих сообществ, независимо от особенностей НКОВС и специфики проблем участников программ социальной реабилитации включают следующие этапы.

Установление контакта и создание мотивации на прохождение программы социальной реабилитации

Этот этап осуществляется в формах консультирования, собеседований, ознакомления потенциального участника программы, его близких и доверенных лиц с основными нормативными документами программы социальной реабилитации. Его завершение - добровольное принятие человеком, находящимся в трудной жизненной ситуации решения о прохождении программы социальной реабилитации.

Вступление участников в программу социальной реабилитации

При вступлении участников в программу социальной реабилитации:

-должен быть разработан четкий порядок вступления участника в программу социальной реабилитации;

-проведено диагностическое обследование участника в объемах, необходимых для выяснения его социального состояния, определения тактики социальной реабилитации;

-участнику программы социальной реабилитации его доверенным лицам должна быть предоставлена информация, необходимая для добровольного согласия на вступление в программу;

-оформлены договорные документы по прохождению программы социальной реабилитации⁸.

Период стабилизации

Цель этого этапа – обеспечение процесса включения участника программы, в субкультуру восстанавливающего сообществ. Этот этап начинается с формирования четкого понимания всех разрушительных последствий нахождения в деструктивном сообществе и формирования новых целей основанных на позитивной оценке себя и

⁸ См. Приложения Б, В, Г Нормативно – правовой документации СДС НКОВС

окружающих. Этап завершается фактическим отказом от стиля жизни, присущего деструктивным сообществам и принятием стиля жизни восстанавливающего сообщества.

На этом этапе должен быть четко определено лицо, постоянно курирующее прохождение программы участником, оказывающее ему всемерную помощь, созданы условия, максимально мотивирующие участника на принятие решения о прохождении программы социальной реабилитации в полном объеме.

Этап завершается формированием персональной программы реабилитации, разработанной совместно с участником программы

Комплексная реабилитация

В этот период, на основании принятой сообществом мировоззренческой доктрины и благодаря активному, целенаправленному, четко структурированному и нормированному взаимодействию участников программы социальной реабилитации между собой и с персоналом, происходят основные изменения личности участника программы. Итоги данного этапа программы включают:

- улучшение состояния здоровья;
- повышение уровня психологической устойчивости;
- восстановление социальных навыков в бытовой, культурной, образовательной, трудовой сферах;
- восстановление правового статуса;
- формирование мировоззренческих ценностей, не противоречащим базовым ценностям «большого социума», в том числе закрепленным в Конституции РФ.

Ресоциализация (социальная адаптация)

Этот этап является переходной фазой между жизнью в восстанавливаемом сообществе и вне его. В этот период участники, как правило, продолжают жить в восстанавливаемом сообществе, но одновременно работают или учатся за его пределами. В это же время они сохраняют тесную связь с сообществом, участвуя в его наиболее значимых событиях. В это время у участника программы формируется новая социальная среда за пределами деструктивных субкультур и восстанавливающего сообщества.

Постпрограммное взаимодействие

Конечный результат программы социальной реабилитации окончательно формируется только после возвращения участника программы социальной реабилитации в его естественную среду проживания. Короткий срок ремиссии не является окончательным результатом социальной реабилитации. Только длительная и непрерывная ремиссия (более 5 лет), активная гражданская и социальная позиция выпускника в естественной среде социума, восстановление им связей с семьей, родными и близкими может считаться убедительным подтверждением положительного результата прохождения программы социальной реабилитации и гарантией восстановления его в обществе как благонадежного гражданина.

С целью оказания поддержки участникам программы социальной реабилитации после ее завершения в НКОВС действуют службы постпрограммного консультирования, которые отслеживают дальнейшую судьбу участников программы, проводят встречи с выпускниками, дают им необходимые консультации.

Восстановление

В том случае, если выпускник программы социальной реабилитации возвращается в деструктивное сообщество, ему предоставляется возможность повторно обратиться в НКОВС для решения вопроса о повторном прохождении программы социальной реабилитации. При этом консультантами программы ему оказывается помощь в форме выработки рекомендаций о корректировке программы или смене НКОВС, осуществляющей программу, после чего он повторно проходит программу социальной реабилитации с учетом рекомендаций.

5.3 Основные направления и формы социального обслуживания⁹, предоставляемого в ходе реализации программы социальной реабилитации

5.3.1 Содействие в восстановлении адекватного правового статуса включает в себя следующие (все или некоторые, в зависимости от конкретной ситуации) виды деятельности:

- Оказание помощи в получении временной регистрации;
- Оказание юридической помощи в получении паспорта и других документов, имеющих юридическое значение;
- Помощь в оформлении документов;
- Консультирование по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права детей, женщин, отцов, инвалидов и др.);
- Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;
- Оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права граждан;
- Оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением;
- Оказание юридической помощи и содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат;
- Обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов;
- Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством;
- Содействие в решении жилищных вопросов;
- Содействие в получении страхового медицинского полиса;
- Содействие в оформлении документов на усыновление и другие формы семейного воспитания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- Получение по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат;
- Оказание правовой помощи в защите и соблюдении прав детей и подростков на воспитание и заботу о них, в том числе в случаях, угрожающих их жизни и здоровью.

5.3.2 Содействие в восстановлении и формировании поддерживающей системы социальных связей включает в себя следующие виды деятельности:

- Социально-психологическое и психологическое консультирование;
- Социально-психологический патронаж;
- Обучение основам семейной психологии;
- Помощь в восстановлении семейных связей;
- Формирование групп самопомощи;
- Вовлечение в коллективные формы работы и досуга.

⁹ ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»

5.3.3 Социально-бытовая и культурная адаптация включает в себя следующие виды деятельности:

- Предоставление жилой площади, помещений для организации реабилитационных мероприятий, трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания;
- Предоставление в пользование мебели согласно утвержденным нормативам организации;
- Приготовление и подача пищи;
- Предоставление постельных принадлежностей согласно утвержденным нормативам организации;
- Предоставление транспорта при необходимости перевоза в учреждения для лечения (в связи с общим состоянием здоровья), обучения, участия в культурных мероприятиях;
- Создание условий для отправления религиозных обрядов;
- Содействие восстановлению навыков самостоятельного бытового обслуживания;
- Обеспечение сохранности вещей и ценностей, принадлежащих участникам программы социальной реабилитации;
- Привлечение к участию в годовом цикле праздников: национальных, корпоративных и личных;
- Привлечение к участию в массовых и групповых культурных мероприятиях;

5.3.4 Содействие в восстановлении трудовых навыков в системе хозяйственной деятельности¹⁰ включает в себя следующие (все или некоторые, в зависимости от конкретной ситуации) виды деятельности:

- Помощь в создании материально-технической базы для трудовой деятельности;
- Формирование положительных психологических установок по отношению к систематической социально позитивной трудовой деятельности;
- Обучение основам ведения предпринимательства;
- Содействие в профессиональной ориентации, профессиональном обучении, трудоустройстве;
- Предоставление рабочих мест в системе хозяйственной деятельности.

5.3.5 Содействие в восстановлении здоровья включает в себя следующие (все или некоторые, в зависимости от конкретной ситуации) виды деятельности:

- Обеспечение условий проживания с учетом состояния здоровья, необходимости проведения санитарно-гигиенических мероприятий;
- Оказание первичной медико-санитарной помощи;
- Содействие в организации медико-социальных обследований;
- Содействие в организации квалифицированного медицинского консультирования в связи с общим состоянием здоровья;
- Содействие в направлении в стационарные лечебные учреждения в связи с общим состоянием здоровья;
- Оказание помощи в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг;
- Содействие в проведении процедур, связанных с поддержанием здоровья;
- Поощрение занятий физической культурой и спортом;
- Консультирование по социально-медицинским вопросам;
- Проведение санитарно-просветительной работы;
- Социально-медицинский патронаж;
- Содействие в обеспечении, на основании заключения врачей, лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;

¹⁰ См. Приложения Л, М, Н Нормативно – правовой документации СДС НКОВС

-Содействие в госпитализации, сопровождение нуждающихся в медицинской помощи в лечебно-профилактические учреждения.

Учитывая, что многие люди, находящиеся в трудной жизненной ситуации, оказываются в числе лиц, входящих в группы риска по ВИЧ-инфекции, при проведении программ социальной реабилитации следует учитывать требования Санитарно-эпидемиологических правил СП 3.1.5. 2826-10 «Профилактика ВИЧ инфекции» от 11.01. 2011 г. № 1, которые устанавливают основные требования к комплексу организационных, лечебно-профилактических, санитарно-противоэпидемических мероприятий, проведение которых обеспечивает предупреждение возникновения и распространения ВИЧ-инфекции.¹¹

В ходе реализации программ социальной реабилитации в условиях реабилитационных центров следует принимать во внимание требования следующих - нормативных документов:

- Федеральный закон «О предупреждении распространения в РФ заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекция)» от 12 августа 1996г., 9 января 1997г., 7 августа 2000г.)

- Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1.5. 2826-10 «Профилактика ВИЧ инфекции» от 11.01. 2011 г. № 1.

5.3.6 Содействие в восстановлении или повышении образовательного статуса включает в себя следующие (все или некоторые, в зависимости от конкретной ситуации) виды деятельности:

- Социально-педагогическая диагностика и обследование личности;
- Социально-педагогическое консультирование;
- Содействие в повышении общего образовательного уровня;
- Содействие в приобретении компьютерной грамотности;
- Обучение правовым основам с целью обеспечения гражданской компетентности;
- Содействие в получении среднего специального и высшего образования.

5.3.7 Содействие в решении вопросов жизнеустройства, проживания включает в себя следующие (все или некоторые, в зависимости от конкретной ситуации) виды деятельности:

- Оказание материальной помощи;
- Содействие в обеспечении местом проживания;
- Содействие в сохранении, возвращении и ремонте жилья, принадлежащего участникам программы социальной реабилитации.

5.3.8. Особенности социальной реабилитации лиц, являющихся родителями несовершеннолетних детей.

Социальная реабилитация родителей несовершеннолетних детей осуществляется как семейная реабилитация, поскольку в таком случае приоритетом является сохранение и укрепление брачно – семейных (при наличии обоих супругов) и детско-родительских отношений, поскольку разрыв или ослабление семейных связей влечет за собой комплекс разноплановых негативных следствия для несовершеннолетних.

Процесс предоставления услуги по социальной реабилитации семьям, с несовершеннолетними детьми находящимся в трудной жизненной ситуации ¹², в том

¹¹ См. Приложение Р Нормативно – правовой документации СДС НКОВС

¹² НКОВС не имеют права оказывать социальные услуги детям, оставшимся без попечения родителей, без специального разрешения соответствующих государственных органов.

числе социальные услуги несовершеннолетним детям, осуществляется с учетом следующих требований и ограничений, предусмотренных законодательством:

- Объем и характер оказываемых несовершеннолетнему ребенку социальных услуг самостоятельно определяется родителем, являющимся его законным представителем, поскольку последний по закону несет ответственность за духовно-нравственное, интеллектуальное, физическое развитие ребенка, и соответственно, обязан создавать необходимые условия для его жизнедеятельности¹³, роста, развития. Имея приоритетное право воспитания и образования своего ребенка, родитель самостоятельно определяет стратегию его взросления, а также формы, способы и методы его воспитания¹⁴.
- В ходе реализации программ семейной социальной реабилитации не допускается перерыв в личном общении родителей с ребенком на срок более 30 дней, поскольку это является нарушением обязанностей родителя (родителя) как законного представителя.

При подписании договора о семейной реабилитации участнику программы социальной реабилитации (родителю) разъясняются его права и обязанности законного представителя в отношении несовершеннолетнего ребенка.

Сотрудники НКОВС не являются субъектами, имеющими право без нотариально заверенной доверенности от родителей представлять интересы детей.

В доверенности (согласии) должны быть перечисленные конкретные действия, полномочия поверенного на период временного отсутствия родителя (законного представителя).

НКОВС не имеет права предоставлять какую-либо информацию относительно несовершеннолетних детей из семей, которым оказывается социальные услуги, третьим лицам без согласия родителей, если это прямо не предусмотрено законодательством.

5.4 Управление программой социальной реабилитации

Организация высококачественной программы социальной реабилитации требует эффективного управления.

5.4.1 Организационная структура

Организация работы с участниками в рамках программ социальной реабилитации основывается на социальном кейс-менеджменте - непрерывном сопровождении участника программы социальной реабилитации со стороны сотрудников и разнопрофильных консультантов. Программы социальной реабилитации НКОВС имеют своей целью не просто предоставление определенных социальных услуг, но решение проблемы участников программ – возвращение к успешной жизни в социуме.

Общую стратегию программы социальной реабилитации определяет Руководитель НКОВС – лицо, руководящее всей деятельностью организации, реализующей программы социальной реабилитации, согласно ее Уставу. В случае проведения программы

¹³ Определяющим признаком законного представительства ребёнка согласно закону является не непосредственное исполнение обязанностей, например, по воспитанию или образованию, но принятие решения о стратегии развития ребенка и ресурсное обеспечение такого решения.

¹⁴ Не выполнение требований по содержанию и воспитанию своего ребенка является основанием для лишения родительских прав.

социальной реабилитации в стационарных реабилитационных центрах Организацией создаются структурные подразделения¹⁵

Оперативное управление деятельностью сотрудников в процессе реализации программы реабилитации осуществляет Управляющий (руководитель) программой социальной реабилитации – старший социальный кейс-менеджер¹⁶.

Старший социальный кейс-менеджер:

- планирует работу сотрудников социальной программы;
- обеспечивает их эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами;
- обеспечивает контроль за осуществлением основных этапов оперативного

управления:

- прием;
- оценка участника программы;
- разработка плана программы;
- выполнение плана программы;
- мониторинг плана программы;
- корректировка/ пересмотр плана программы;
- завершение.

Непосредственную организацию и реализацию оказания социальной помощи участникам программы социальной реабилитации осуществляют сотрудники программы социальной реабилитации - социальные кейс-менеджеры¹⁷. Основные функции социальных кейс-менеджеров:

- диагностика участника программы;
- кризисное управление;
- сопровождение и направление участника программы;
- психологическая поддержка людей и семей, затронутых проблемой;
- развитие навыков и умений участника программы;
- обучение и консультации для клиентов и специалистов по вопросам социальной помощи, повышение знаний участников программы о их проблеме;
- работа в интересах всех участников программы по улучшению системы поддержки путем определения и создания необходимых им услуг и разработку новых программ;
- обеспечение взаимодействие широкого спектра разнообразных служб для удовлетворения потребностей участников программы;
- расширение доступа к услугам;
- обеспечение непрерывности поддержки на различных стадиях при участии различных учреждений;
- проведение мониторинг качества оказываемых услуг;
- обеспечение оценки и планирования всего комплекса услуг, ориентированных на все основные потребности участника программы.

В ходе управления случаем социальный кейс-менеджер придерживается следующих принципов:

- универсальность;
- защита прав человека и человеческого достоинства;
- клиентоцентризм;
- актуальность и релевантность реагирования;
- первичность профилактики;
- опора на собственные силы;
- максимализация социальных ресурсов;

¹⁵ См. Приложение С Нормативно – правовой документации СДС НКОВС

¹⁶ См. Приложение Т Нормативно – правовой документации СДС НКОВС

¹⁷ См. Приложение У Нормативно – правовой документации СДС НКОВС

-
- координация деятельности заинтересованных сторон;
 - конфиденциальность

В своей деятельности социальный кейс-менеджер также обязан соблюдать следующие этические принципы:

- честность и откровенность;
- справедливость при распределении ресурсов;
- ответственность и последовательность;
- отказ от патернализма;

Помощь в работе сотрудникам программы социальной реабилитации оказывают стажеры (добровольцы) программы социальной реабилитации, действующие под контролем сотрудников программы социальной реабилитации.

Программа социальной реабилитации осуществляется в условиях широкого взаимодействия всех заинтересованных сторон.

По итогам прохождения программы каждым из участников программы социальной реабилитации составляется отчет. В отчете отмечается содержание и итоги прохождения участником каждого из этапов социальной реабилитации программы.¹⁸

Эффективность реабилитации оценивается путем поэтапной оценки достигнутых результатов. Оценка имеет системный характер. Социальная реабилитация должна завершаться овладением участниками программы основными жизненными навыками, необходимыми для самостоятельного управления исполнением базовых социальных обязанностей.

5.4.2. Кадровый менеджмент

К кадровому менеджменту предъявляются следующие требования:

- укомплектованность необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
- наличие трудовых или договоров о выполнении работ в качестве добровольца;
- систематическое повышение квалификации персонала, в том числе ежегодное обучение штатных сотрудников, стажеров и добровольцев законодательству в области прав человека и современным технологиям кейс-менеджмента;
- четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
- обязательная внутренняя аттестация специалистов;
- наличие внутренних положений, обеспечивающие формирование и поддержание корпоративной этики;
- разработка, документальное оформление и утверждение плана мероприятий по обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д. персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

5.4.2 Технический менеджмент

К средствам материально-технического обеспечения деятельности НКО ВС в случаях проведения программы социальной реабилитации в рамках стационарных центров с целью обеспечения безопасных и функциональных условий пребывания участников программ социальной реабилитации предъявляются следующие требования:

¹⁸ См. Приложение А Нормативно – правовой документации СДС НКО ВС

-участники программы социальной реабилитации должны быть размещены в зданиях и помещениях, удовлетворяющих требованиям законодательства РФ к жилым помещениям.;

-помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил;

-здания, прилегающие территории и инженерно-эксплуатационные системы не должны представлять опасности для людей;

-участникам программы социальной реабилитации должна быть обеспечена личная безопасность;

-должны соблюдаться требования законодательных и нормативных актов, касающихся эксплуатации здания, оборудования и инженерно-эксплуатационных систем;

-оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, и содержаться в технически исправном состоянии, которое должно систематически проверяться;

-необходимо соблюдать надлежащий контроль за утилизацией вредных веществ и отходов;

-персонал должен быть обучен правилам эксплуатации инженерно-эксплуатационных систем.

5.4.3 Информационный менеджмент

Наряду с человеческими, материальными и финансовыми ресурсами информация является существенным ресурсом, которым необходимо адекватно управлять. Важно эффективно использовать информацию в целях повышения качества услуг.

Состояние информации об НКОВС и правилах предоставления ими услуг должно соответствовать требованиям действующего законодательства.

Необходимую основу документации составляют:

-Устав НКОВС;

-Положения о деятельности руководящего органа;

-Положения о структурных подразделениях НКОВС;

-Служебные инструкции, правила, методики, технологии;

-Документация на здания, помещения, оборудование, приборы и аппаратуру;

-Стандарты, составляющие нормативную основу практической работы НКО;

-Личные карты участников программ социальной реабилитации, которые содержат достаточную информацию, чтобы идентифицировать и обосновать персональную реабилитационную программу, проследить проведенные реабилитационные мероприятия, их результаты.

НКОВС обязаны доводить до граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставлять по требованию клиентов необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор.

НКОВС предусматривается решение вопросов конфиденциальности, сохранности и целостности персональных данных и информации, полученной в связи с оказанием социальных услуг. Планируется и внедряется программа профессионального информационного обеспечения социальных кейс-менеджеров базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др. Осуществляется информационное взаимодействие с заинтересованными сторонами. Во внешние базы данных информация предоставляется в соответствии с законодательными и нормативными требованиями.

5.5. Менеджмент качества

5.5.1. Основы формирования системы качества НКОВС

Система качества создается для достижения, поддержания и повышения качества социального обслуживания людей, находящихся в трудной жизненной ситуации гарантированного удовлетворения их законных запросов, повышения эффективности и качества социального обслуживания на всех стадиях с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований, обеспечения репутации НКОБС как надежного и профессионального исполнителя социальных услуг.

Система качества является неотъемлемой частью общей системы управления НКОБС в деятельности по социальному обслуживанию людей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Разработка и функционирование системы качества НКОБС производится с учетом следующих основных принципов:

- приоритетности запросов участников социальной реабилитации по обеспечению качества обслуживания, то есть обеспечения того, что эти запросы будут максимально реализованы;
- предупреждения проблем качества обслуживания, то есть стремления к тому, чтобы эти проблемы предупреждались, а не выявлялись;
- соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам социального обслуживания;
- обеспеченности НКОБС соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами;
- четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по социальному обслуживанию, влияющую на обеспечение качества;
- личной ответственности руководства НКОБС за качество социального обслуживания, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество обслуживания в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества социального обслуживания;
- обеспечения понимания всеми сотрудниками НКОБС требований системы качества к политике в области качества.

5.5.2 Собственная система контроля качества

Собственная система качества НКОБС оформляет в виде соответствующего комплекта документов, который регулярно обновляется после проведения проверки состояния системы качества.

В НКОБС должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие персонала, осуществляющего контроль качества обслуживания. Это в первую очередь относится к персоналу, деятельность которого связана с выявлением претензий и жалоб, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль выполнения этих мероприятий.

В НКОБС назначают ответственное лицо, которое независимо от других возложенных на него обязанностей отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим Стандартом, и имеет полномочия для:

- обеспечения разработки системы качества, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии;
- разработки правил для регулярной оценки социального обслуживания с целью получения информации, планирования и корректировки мер для дальнейшего усовершенствования системы качества;

- представления отчетов руководителю НКО ВС о функционировании системы качества с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

В НКО ВС систематически (не реже 1 раза в три года) проводятся внутренние проверки системы качества с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

В процессе проверки системы качества деятельности НКО ВС и ее подразделений осуществляют:

- контроль соответствия системы качества требованиям настоящего Стандарта и документации на нее;
- анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- анализ и оценка всех систем менеджмента;
- проверяется и идентифицируются услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- анализ и оценку результатов работы;
- выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе социального обслуживания, и совершенствование системы качества;
- обеспечивается самоконтроль персонала, осуществляющего социальное обслуживание, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивается приоритет участников программы социальной реабилитации в оценке качества услуг, практикуется регулярная оценка степени их удовлетворенности качеством обслуживания путем проведения опросов;
- осуществляется сравнение оценок участников программы социальной реабилитации и персонала, на основании которого (при необходимости) осуществляются корректирующие действия (оценка качества услуг осуществляется ежегодно).

По окончании внутренней проверки ее результаты оформляют в виде отчета о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности программы социальной реабилитации в области обеспечения качества обслуживания установленным требованиям.

Результаты проверок системы качества НКО ВС являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

Систему качества периодически анализирует руководство НКО ВС для того, чтобы можно было убедиться, что она удовлетворяет предъявляемым к ней требованиям и эффективна.

Реализация политики НКО ВС в области качества обеспечивается необходимыми ресурсами.

6 Система показателей оценки результативности деятельности НКО ВС¹⁹

¹⁹ Итоговый отчет проекта осуществленного на средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 14 апреля 2008 года № 192-рп. «Методика оценки эффективности НКО, работающих в области профилактики потребления ПАВ и реабилитации лиц, страдающих химической зависимостью».

Объективный контроль за эффективностью и качеством деятельности НКО ВС осуществляется путем измерения объективных показателей. Используемые в данной методике показатели делятся на группы в соответствии с основными направлениями деятельности.

6.1 Группа показателей, характеризующих результативность НКО ВС в деятельности по привлечению ресурсов

6.1.1 Финансовые показатели процесса привлечения ресурсов

Базовый показатель

Vф - общий годовой объем финансовых средств, привлеченных НКО ВС для решения социально значимой проблемы.

Формула расчета: $Vф = Vхд + Vвз + Vдп + Vбс + Vгр + Vин$ (сумма дополнительных показателей).

Дополнительные показатели

Vхд - годовой доход от собственной хозяйственной деятельности НКО ВС;

Vвз - годовые взносы членов, учредителей НКО ВС;

Vдп - годовой объем добровольных пожертвований и спонсорской помощи;

Vбс - годовой объем привлеченных за год бюджетных средств;

Vгр - годовой объем привлеченных целевых средств;

Vин - иные привлеченные НКО ВС за год средства.

Данный набор показателей позволяет достаточно детально проанализировать деятельность НКО ВС по привлечению финансовых ресурсов для противодействия распространению деструктивных сообществ.

6.1.2 Показатели, характеризующие привлекаемый человеческий ресурс

Базовый показатель:

Nс - общее количество людей, вовлеченных за год в деятельность по решению социально значимой проблемы.

Формула расчета: $Nс = Nшт + Nдб + Nст$ - (сумма дополнительных показателей).

Дополнительные показатели

Nшт - количество штатных сотрудников в текущем году;

Nдб - количество привлеченных за год добровольцев, т.е. людей работающих на добровольной основе без оплаты не менее 4 часов в неделю;

Nст - количество стажеров – лиц, проходящих стажировку после первичного обучения, не получающих заработную плату, но обеспеченных проживанием и питанием, прошедших подготовку в течение года.

Указанные выше показатели характеризуют сложившуюся в НКО ВС на текущий год структуру человеческих ресурсов, т.е. число людей, вовлеченных данной НКО ВС в сферу своей деятельности.

6.2 Группа показателей, характеризующих результативность использования привлекаемых ресурсов

Данная группа показателей в свою очередь делится на три подгруппы:

-
1. Показатель, характеризующий специфику расходования привлеченных НКОВС финансовых средств.
 2. Показатели эффективности программы социальной реабилитации.
 3. Показатели эффективности профилактической работы.

6.2.1 Показатели результативности социальной реабилитации

Базовые показатели

Vp - годовой объем средств, затраченных на социальную реабилитацию

Ko - количество людей, находящихся в сфере деятельности НКОВС по социальной реабилитации в текущем году

Формула расчета: $Ko = K_{об} + K_{пр} + K_{ср}$ - (сумма абсолютных дополнительных показателей).

Дополнительные показатели

Kпр - количество людей прошедших полностью программу социальной реабилитации в течение года.

Kоб - количество людей, обратившихся за услугами в течение года, но не прошедших полностью программу социальной реабилитации в данной НКОВС по различным причинам.

Kср - количество людей, находящихся в социально устойчивом состоянии не менее 12 месяцев после прохождения программы реабилитации полностью (прошедших программу социальной реабилитации в предшествующем году).

Zp - затраты на одного человека, прошедшего программу социальной реабилитации в текущем году.

Формула расчета: $Zp = Vp / K_{пр}$.

Zo - средние затраты на содержание одного человека, участвовавшего в программе социальной реабилитации в течении года.

Формула расчета: $Zo = Vp / (K_{пр} + K_{об})$.

Cэ - эффективность реабилитационной программы - соотношение числа граждан, находящихся в социально устойчивом состоянии не менее 12 месяцев после прохождения реабилитационной программы, к числу полностью прошедших в тот же период программу социальной реабилитации.

Формула расчета $Cэ = K_{ср} / K_{пр} \times 100\%$.

Cм - процент обратившихся за услугой, прошедших в дальнейшем программу социальной реабилитации (характеризует как мотивацию самих получателей услуг, так и профессионализм персонала).

Формула расчета: $Cм = K_{пр} / (K_{об} + K_{пр}) \times 100\%$.

Данная подгруппа показателей позволяет оценить как эффективность маркетинга НКОВС в качестве организации, оказывающей услуги, так и качество работы персонала в совокупности с эффективностью используемых методик.

6.2.3 Показатели результативности профилактической работы

Базовые показатели

Vп - объем средств, затраченных за год на профилактику формирования деструктивных субкультур.

Рпм - количество публичных профилактических мероприятий, проведенных за год.

Формула расчета $Рпм = Р_{им} + Р_{ма} + Р_{сл} + Р_{кс}$

Дополнительные показатели

Рим - количество компаний за год по инициации в СМИ материалов по проблеме противодействия формированию деструктивных субкультур;

Рма - количество проведенных за год публичных массовых мероприятий;

Рсл - количество проведенных за год информационных семинаров и лекций, пресс-конференций и т.п;

Ркс - количество конференций тематических круглых столов, дискуссий, общественных слушаний, в которых НКОВС приняли участие, инициировали их или провели самостоятельно.

Рин - количество индивидуальных консультаций, предоставленных за год;

Ррк - количество информационных материалов в формате социальной рекламы, выпущенных за год.

Перечисленные в данной подгруппе показатели показывают масштаб и структуру работы НКОВС в плане производства публичных благ – работы на неопределенное число благополучателей.

6.3 Показатель качества взаимодействия с заинтересованными сторонами

Алгоритм качественной оценки взаимодействия НКОВС с заинтересованными сторонами сформулирован на основании подходов, предложенных в международном стандарте АА 1000 SES «Взаимодействие с заинтересованными сторонами», с адаптацией к российской ситуации и конкретике проблемы.

6.3.1 Уровни взаимодействия

На основании подходов, предлагаемых в вышеуказанном Стандарте, выделяется шесть качественно различных уровней взаимодействия НКОВС с заинтересованными сторонами, каждому из которых свойственен характерный набор следующих качественных показателей:

- Цели;
- Характер взаимодействия;
- Масштаб и интенсивность взаимодействия;
- Формы взаимодействия.

а) Пассивный уровень взаимодействия

Цели: сознательно сформулированные цели отсутствуют.

Характер взаимодействия: отдельные случаи взаимодействия или их отсутствие.

Масштаб и интенсивность: невозможно оценить, потому что нет стабильных отношений.

Формы взаимодействия: в зависимости от конкретной ситуации незапланированного взаимодействия.

б) Мониторинг

Цели: НКОВС осуществляет мониторинг позиций заинтересованных сторон с целью обезопасить свою деятельность.

Характер взаимодействия: систематическое, одностороннее (от НКОВС к заинтересованным сторонам).

Масштаб и интенсивность: невозможно оценить, потому что нет стабильных отношений.

Формы взаимодействия: предоставление информации по запросу.

в) Информирование

Цели: информирование и просвещение заинтересованных сторон.

Характер взаимодействия: систематическое, одностороннее (от НКОВС к заинтересованным сторонам).

Масштаб и интенсивность: краткосрочное или долгосрочное взаимодействие с отдельными заинтересованными сторонами по формуле «Мы будем держать вас в курсе».

Формы взаимодействия: направление заинтересованным сторонам информационных материалов, публичные презентации, выступления на круглых столах, конференциях и пр., реклама.

г) Консультирование

Цели: взаимный учет позиций при планировании деятельности.

Характер взаимодействия: ограниченно двустороннее: предоставляемая в ходе консультаций информация не всегда принимается во внимание.

Масштаб и интенсивность: краткосрочное или долгосрочное взаимодействие с ключевыми заинтересованными сторонами по формуле «Мы будем держать вас в курсе и внимательно изучать ваше мнение».

Формы взаимодействия: анкетирование, фокус-группы, встречи на рабочих мест, встречи «с глазу на глаз», консультативные встречи и семинары.

д) Партнерство

Цели: совместная работа на основе регламентируемых соглашений, предполагающая объединение ресурсов.

Характер взаимодействия: активный обмен ресурсами и информацией в пределах определенных соглашений.

Масштаб и интенсивность: в соответствии с условиями и сроком соглашений

Формы взаимодействия: в зависимости от содержания соглашения.

е) Сотрудничество

Цели: участие НКОВС в стратегическом планировании и/или делегирование НКОВС определенных функций заинтересованной стороной.

Характер взаимодействия: совместное обучение, участие в планировании и оперативном управлении, в том числе на уровне принятия решений.

Масштаб и интенсивность: систематические долгосрочные отношения.

Формы взаимодействия: совместное планирование деятельности, интеграция в управленческие структуры, участие в рабочих группах проектов, ведомственных совещаниях и др.

Эти уровни составляют в своей совокупности шкалу оценки качества взаимодействия.

6.3.2 Ключевые заинтересованные стороны

При оценке качества взаимодействия НКОВС с заинтересованными сторонами следует принимать во внимание следующие основные группы последних:

- сотрудники (штатные, стажеры, добровольцы);
- получатели услуг (обратившиеся, успешно прошедшие реабилитацию);
- созависимые (люди, находящиеся в непосредственной социальной близости с наркозависимыми лицами);
- СМИ;
- другие НКО;
- структуры власти;
- специалисты экспертного уровня в области противодействия распространению химических зависимостей;
- бизнес-структуры.

6.3.3 Расчет интегрированного показателя эффективности взаимодействия НКО ВС с заинтересованными сторонами

Определение **Iвз** - интегрированного показателя эффективности взаимодействия НКО ВС с заинтересованными сторонами, который отражает уровень включенности НКО ВС в социум, а, значит, и степень влияния на последний в аспекте противодействия распространения деструктивных сообществ может быть осуществлено в следующем порядке:

-По шкале уровней взаимодействия определить уровень взаимодействия НКО ВС с каждой из основных групп заинтересованных сторон. Номер уровня соответствует количеству оценочных баллов.

-Определить **Iкач** как среднее балльное значение оценки качества взаимодействия НКО ВС с заинтересованными сторонами.

Полученный показатель реального качества взаимодействия с заинтересованными сторонами отражает уровень готовности НКО ВС к построению эффективной системы социальных связей.

6.4 Итоговый оценочный шаблон

После завершения процесса расчета значений всех вышеуказанных показателей социальной эффективности деятельности НКО ВС их следует внести в общий оценочный шаблон (форма № 1).

Итоговый оценочный шаблон (форма № 1)

№	Показатель с расшифровкой	Значение в соответствующих единицах
1	Vф - общий годовой объем финансовых средств, привлеченных НКО ВС	руб.
2	Vхд – годовой доход от собственной хозяйственной деятельности НКО ВС	руб.
3	Vвз – годовые взносы членов, учредителей НКО ВС.	руб.
4	Vдп – годовой объем добровольных пожертвований и спонсорской помощи.	руб.
5	Vбс – объем привлеченных за год бюджетных средств.	руб.
6	Vгр – объем целевых средств привлеченных НКО ВС.	руб.
7	Vин - иные привлеченные НКО ВС за год средства.	руб.
8	Нс - общее количество людей, вовлеченных за год в деятельность по решению социально значимой проблемы.	чел.
9	Нвд – количество привлеченных за год добровольцев, т.е. людей работающих на добровольной основе без оплаты не менее 4 часов в неделю.	чел.
10	Нст – количество стажеров – лиц, проходящих стажировку после первичного обучения, не получающих заработную плату, но обеспеченных проживанием и питанием, прошедших подготовку в течение года.	чел.
11	Ншт – количество штатных сотрудников в текущем году.	чел.
12	S ср = Vp/Vп - соотношение годового объема	ед.

	финансовых средств, затраченных на социальную реабилитацию, и годового объема средств, затраченных на профилактику.	
13	Vp – годовой объем средств, затраченных на социальную реабилитацию лиц.	руб.
14	Ко – количество людей, находящихся в сфере деятельности НКО ВС по социальной реабилитации в текущем году.	чел.
15	Кпр - количество людей прошедших программу социальной реабилитации в течение года.	чел.
16	Коб - количество людей, обратившихся за услугами в течение года, не прошедших полную программу социальной реабилитации.	чел.
17	Ксп - количество людей, находящихся в социально устойчивом состоянии не менее 12 месяцев после прохождения полной программы социальной реабилитации (прошедших программу социальной реабилитации в предшествующем году).	чел.
18	Zp=Vp/Кпр - затраты на одного человека, прошедшего полную программу социальной реабилитации в текущем году.	руб./чел.
19	Zo= Vp/(Кпр+Коб) -средние затраты на содержание одного человека, участвовавшего в программе социальной реабилитации в течении года.	руб./чел.
20	Сэ - эффективность реабилитационной программы – процентное отношение числа граждан, находящихся в социально активном состоянии не менее 12 месяцев после прохождения программы социальной реабилитации, к числу полностью прошедших в тот же период программу социальной реабилитации.	%
21	См – процент обратившихся за услугой, прошедших в дальнейшем программу социальной реабилитации полностью (показатель характеризует как мотивацию самих получателей услуг, так и профессионализм персонала).	%
22	Vп - объем средств, затраченных за год на профилактику.	руб.
23	Рпм – количество профилактических публичных массовых мероприятий, проведенных за год.	ед.
24	Рим - количество кампаний за год по инициации в СМИ материалов по проблеме.	ед.
25	Рма - количество проведенных за год профилактических массовых акций.	ед.
26	Рсл - количество проведенных за год информационных семинаров и лекций, пресс-конференций и т.п.	ед.
27	Ркс – количество конференций, тематических круглых столов, дискуссий, общественных слушаний, в которых НКО ВС приняли участие, инициировали их или провели самостоятельно.	ед.
28	Рин - количество индивидуальных консультаций, предоставленных за год.	ед.
29	Ррк – количество информационных материалов в	шт.

	формате социальной рекламы (буклеты, флаеры и т.д.), выпущенных за год.	
30	Ивз- интегрированный показатель эффективности социального взаимодействия.	отн. ед.

6.5 Рекомендации по итоговому оценочному шаблону

Итоговый оценочный шаблон рекомендуется заполнять ежегодно по завершению финансового года. Сравнение итоговых оценочных шаблонов различных НКОВС или одной и той же НКОВС в различные периоды деятельности позволяет достаточно обстоятельно и обоснованно дать сравнительную оценку результативности деятельности.

7 Добровольная сертификация НКОВС на основе Стандарта «НКОВС 1.0»

7.1 Система сертификации

Определение степени соответствия деятельности НКОВС требованиям Стандарта осуществляется на основании «Системы добровольной сертификации некоммерческих организаций работающих на основе технологии восстанавливающих сообществ» зарегистрированной в Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии за № РОСС RU.К807.04ФАМ0 29 июня 2011 года.

Сертификация в Системе проводится с целью:

- повышения социальной ответственности и эффективности НКОВС;
- формирования в обществе уверенности в способностях НКОВС обеспечивать достижения своих целей, строго соблюдая принципы легальности, открытости и партнерства;
- повышения качества социального обслуживания НКОВС;
- предоставления возможности информированного выбора НКОВС;
- стимулирования НКОВС к постоянному повышению профессионального уровня своей деятельности;
- защиты прав участников программы социальной реабилитации.

Деятельность в Системе осуществляется в соответствии со следующими основными принципами:

- доступности информации о порядке осуществления добровольной сертификации соответствия заинтересованным лицам;
- недопустимости принуждения к осуществлению добровольного подтверждения соответствия;
- защиты имущественных интересов заявителей, соблюдения коммерческой тайны в отношении сведений, полученных при осуществлении подтверждения соответствия;
- отсутствие дискриминации в отношении заявителей на проведение сертификации.
- запрет на распространение информации о деятельности НКОВС, полученной в ходе сертификации; общественности предоставляется только информация о самом факте получения сертификата соответствия или отказа от выдаче сертификата.

Сертификация предусматривает оценку всех оговоренных Стандартом функций, применимых к НКОВС, на основе измеряемых элементов.

7.2 Измеряемые элементы

В зависимости от опыта и профессионализма НКОВС определяются три уровня сертификации.

Уровень 3

Раздел 1 «НКОВС: основная цель, задачи, принципы и виды деятельности»

- 1) Наличие публичных заявлений о миссии организации, соответствие целям и задачам согласно Стандарту.
- 2) Наличие в организации краткосрочных плановых документов, определяющих ее деятельность.
- 3) Осуществление организацией не менее 50% видов деятельности, предусмотренных п. 4.5. Стандарта.
- 4) Наличие у организации документов, подтверждающих развитие ею взаимодействия не менее чем с 50% заинтересованных сторона, указанных в п.4.6.2., Стандарта.
- 5) Наличие у организации документов, подтверждающих развитие взаимодействия не менее чем с 50% властных структур, указанных в подпункте «Структуры власти» п.4.6.2. Стандарта, в режиме одностороннего диалога.
- 7) Отсутствие неучтенных замечаний со стороны органов, осуществляющих контроль и надзор за деятельностью НКОВС в установленном законом порядке.

Раздел 2 «Требования к социальному обслуживанию людей, находящихся в трудной жизненной ситуации»

- 1) Наличие официальных договоров об оказании социальных услуг с участниками программы социальной реабилитации.
- 2) Наличие документов, отражающих адресность, лично-ориентированный подход в работе с участниками программы, в т.ч. личных карточек участников программы реабилитации с персональными программами реабилитации
- 3) Наличие документов, подтверждающих ознакомление участников программы реабилитации с условиями пребывания в программе, самой программой реабилитации, их конституционными правами и свободами.
- 4) Наличие системы хранения информации, касающейся персональных данных участников программы социальной реабилитации, обеспечивающей конфиденциальность.
- 5) Оказание организацией каждому участнику программы (при необходимости) социальной помощи по всем основным направлениям, предусмотренным п.5.2. Стандарта в объеме не менее 25% от предусмотренных Стандартом форм.
- 6) Соответствие программы социальной реабилитации п. 5.3 Стандарта в существенных моментах.
- 7). Соответствие системы технического менеджмента требованиям Стандарта (документальное подтверждение).
- 8) Соответствие системы кадрового менеджмента требованиям Стандарта (документальное подтверждение, в том числе наличие трудовые договора с сотрудниками НКОВС).
- 9) Соответствие системы информационного менеджмента требованиям Стандарта (документальное подтверждение).
- 10) Соответствие системы менеджмента качества требованиям Стандарта (документальное подтверждение).
- 11) Аттестация по Программе профессиональной подготовки социальных кейс-менеджеров для работы в рамках стандарта «НКОВС 1,0» не менее 50% сотрудников.²⁰

Раздел 3 «Критерии оценки результативности основных направлений деятельности»

- 1) Наличие ежегодного публичного отчета о результатах деятельности.

²⁰ См. Приложение Ф Нормативно – правовой документации СДС НКОВС

2) Включение в состав отчета базовых критериев деятельности НКОВС, предусмотренных в п.п. 6.1.1., 6.1.2., 6.2.2., 6.2.3.

Уровень 2

Раздел 1 «НКОВС: основная цель, задачи, принципы и виды деятельности».

- 1) Наличие публичных заявлений о миссии организации, соответствие целям и задачам согласно Стандарту НКОВС.
- 2) Наличие в организации краткосрочных и среднесрочных плановых документов, определяющих ее деятельность.
- 3) Осуществление организацией не менее 75% видов деятельности, предусмотренных п. 4.5. Стандарта.
- 4) Наличие у организации документов, подтверждающих развитие ею взаимодействия не менее чем с 75% заинтересованных сторон, указанных в п.4.6.2. Стандарта в режиме одностороннего диалога.
- 5) Наличие у организации документов, подтверждающих развитие взаимодействия не менее чем с 75% властных структур, указанных в подпункте «Структуры власти» п.4.6.2. Стандарта, в режиме одностороннего диалога.
- 6) Аттестация по Программе профессиональной подготовки социальных кейс-менеджеров для работы в рамках стандарта «НКОВС 1,0» не менее 75 % сотрудников и стажеров²¹.
- 7) Отсутствие неучтенных замечаний со стороны органов, осуществляющих контроль и надзор за деятельностью НКОВС в установленном законом порядке
- 8) Вхождение организации в сетевые структуры взаимодействия.

Раздел 2 «Требования к социальному обслуживанию людей, находящихся в трудной жизненной ситуации»

- 1) Наличие официальных договоров об оказании социальных услуг с участниками программы социальной реабилитации.
- 2) Наличие документов, отражающих адресность, лично-ориентированный подход в работе с участниками программы, в т.ч. личных карточек участников программы реабилитации с персональными программами реабилитации
- 3) Наличие документов, подтверждающих ознакомление участников программы реабилитации с условиями пребывания в программе, самой программой реабилитации, их конституционными правами и свободами.
- 4) Наличие системы хранения информации, касающейся персональных данных участников программы социальной реабилитации, обеспечивающей конфиденциальность.
- 5) Оказание организацией каждому участнику программы (при необходимости) социальной помощи по всем основным направлениям, предусмотренным п.5.2. Стандарта в объеме не менее 25% от предусмотренных Стандартом форм.
- 6) Соответствие программы социальной реабилитации п. 5.3 Стандарта в существенных моментах.
- 7) Соответствие системы технического менеджмента требованиям Стандарта (документальное подтверждение).
- 8) Соответствие системы кадрового менеджмента требованиям Стандарта (документальное подтверждение, в том числе наличие трудовые договора с сотрудниками НКОВС).
- 9) Соответствие системы информационного менеджмента требованиям Стандарта (документальное подтверждение).

²¹ См. Приложение Ф Нормативно – правовой документации СДС НКОВС

-
- 10) Соответствие системы менеджмента качества требованиям Стандарта (документальное подтверждение).
 - 11) Аттестация по Программе профессиональной подготовки социальных кейс-менеджеров для работы в рамках стандарта «НКОВС 1,0» не менее 75% сотрудников²²

Раздел 3 «Критерии оценки результативности основных направлений деятельности»

- 1) Наличие ежегодного публичного отчета о результатах деятельности.
- 2) Включение в состав отчета всех базовых показателей Стандарта.
- 3) Включение в состав отчета показателей, характеризующих качество взаимодействия с ключевыми заинтересованными сторонами.

Уровень 1

Раздел 1 «НКОВС: основная цель, задачи, принципы и виды деятельности»

- 1) Наличие публичных заявлений о миссии организации, соответствие целям и задачам согласно Стандарту.
- 2) Наличие в организации стратегических, краткосрочных и среднесрочных плановых документов, определяющих ее деятельность.
- 3) Осуществление организацией не менее 75% видов деятельности, предусмотренных п. 4.5. Стандарта.
- 4) Наличие у организации документов, подтверждающих развитие ею взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами, указанными в п.4.6.2. Стандарта в режиме одностороннего диалога.
- 5) Наличие у организации документов, подтверждающих развитие взаимодействия со всеми властными структурами, указанными в подпункте «Структуры власти» п. 4.6.2. Стандарта, в режиме одностороннего диалога.
- 6) Аттестация по Программе профессиональной подготовки социальных кейс-менеджеров для работы в рамках стандарта «НКОВС 1,0» не менее 75% сотрудников и стажеров²³.
- 7) Отсутствие неучтенных замечаний со стороны органов, осуществляющих контроль и надзор за деятельностью НКОВС в установленном законом порядке.
- 8) Вхождение организации в сетевые структуры взаимодействия.
- 9) Реализация организацией партнерских проектов (не менее одного в год за последние три года).

Раздел 2 «Требования к социальному обслуживанию людей, находящихся в трудной жизненной ситуации»

- 1) Наличие официальных договоров об оказании социальных услуг с участниками программы социальной реабилитации.
- 2) Наличие документов, отражающих адресность, личностно-ориентированный подход в работе с участниками программы, в т.ч. личных карточек участников программы реабилитации с персональными программами реабилитации
- 3) Наличие документов, подтверждающих ознакомление участников программы реабилитации с условиями пребывания в программе, самой программой реабилитации, их конституционными правами и свободами.
- 4) Наличие системы хранения информации, касающейся персональных данных участников программы социальной реабилитации, обеспечивающей конфиденциальность.

²² См. Приложение Ф Нормативно – правовой документации СДС НКОВС

²³ См. Приложение Ф Нормативно – правовой документации СДС НКОВС

-
- 5) Оказание организацией каждому участнику программы (при необходимости) социальной помощи по всем основным направлениям, предусмотренным п.5.2. Стандарта в объеме не менее 25% от предусмотренных Стандартом форм.
 - 6) Соответствие программы социальной реабилитации разделу п.5.3 Стандарта в существенных моментах.
 - 7) Соответствие системы технического менеджмента требованиям Стандарта (документальное подтверждение).
 - 8) Соответствие системы кадрового менеджмента требованиям Стандарта (документальное подтверждение, в том числе наличие трудовые договора с сотрудниками НКОВС).
 - 9) Соответствие системы информационного менеджмента требованиям Стандарта (документальное подтверждение).
 - 10) Соответствие системы менеджмента качества требованиям Стандарта (документальное подтверждение).
 - 11) Аттестация по Программе профессиональной подготовки социальных кейс-менеджеров для работы в рамках стандарта «НКОВС 1,0» не менее 90% сотрудников²⁴

Раздел 3 «Критерии оценки результативности основных направлений деятельности»

- 1) Наличие ежегодного публичного отчета о результатах деятельности.
- 2) Включение в состав отчета Итогового оценочного шаблона по форме раздела 6.4. Стандарта.

²⁴ См. Приложение Ф Нормативно – правовой документации СДС НКОВС

8 Заключение

Внимательно исследуя отечественный опыт и анализируя опыт зарубежных программ, разработчики оставляют право вносить изменения и корректировки в Стандарт с тем, чтобы еще более эффективно оказывать помощь людям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Библиография

1. Международный стандарт AA1000 SES «Взаимодействие с заинтересованными сторонами»;
2. Конституция РФ;
3. Гражданский кодекс РФ от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ;
4. Федеральный закон «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» от 11 августа 1995 года № ФЗ -135;
5. Федеральный закон «Об общественных объединениях» от 19 мая 1995 года № ФЗ-82;
6. Федеральный закон «О некоммерческих организациях» от 12 января 1996 года № ФЗ-7;
7. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 года № ФЗ-184;
8. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в РФ» от 10 декабря 1995 года № ФЗ-195;
9. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1993 года № ФЗ-2300;
10. Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № ФЗ-152;
11. ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;
12. ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения».
13. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
14. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования».

ОКВЭД 85.3 Предоставление социальных услуг.

85.31 Предоставление социальных услуг с обеспечением проживания.

85.32 Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания.

Ключевые слова: Деструктивная субкультура; восстанавливающая субкультура; социальное обслуживание людей; трудная жизненная ситуация; социальная реабилитация; показатели оценки результативности; заинтересованные стороны; социальный кейс-менеджмент; менеджмент системы качества.

Исполнители:

**Креативный директор Свердловской Областной
Общественной Организации «Центр поддержки
гражданских инициатив «Открытое общество»,
г. Екатеринбург**

к.ю.н. _____ Тагиева Т.Ю.

**Консультант Свердловской Областной Общественной
Организации «Центр поддержки гражданских инициатив
«Открытое общество» г. Екатеринбург _____**

Мельников Е.Н.

Соисполнители:

**Эксперт Свердловской Областной Общественной
Организации «Центр поддержки гражданских инициатив
«Открытое общество» г. Екатеринбург _____**

Бирюкова Е.

**Президент Регионального благотворительного
Фонда "Независимость" г. Тольятти _____**

Гильманов А.Ш.

**Председатель Правления
Благотворительного Фонда - социальной поддержки
нуждающихся граждан «Свобода»
г. Новокузнецк, Кемеровская область _____**

Тарасов Е.В.

**Председатель координационного совета
Краснояркой Региональной
Молодежной Общественной Организации
«Чистый Взгляд» г. Красноярск _____**

Гордеев Ю.Г.

**Президент благотворительного
Фонда "Свет Жизни" г. Пермь _____**

Макарова Л.Т.

**Президент Автономной Некоммерческой
Просветительской
Организации "АСЕТ" г. Тольятти _____**

Сланский М.

**Член Некоммерческого партнерства
«Юристы за гражданское общество»
Магистр частного права
г.Екатеринбург _____**

Маккей Е.В.