



**Россия
без сирот**

А Л Ъ Я Н С И Н И Ц И А Т И В

www.rossiabezsirot.ru

Сформулировано в результате обобщения результатов Всероссийской рабочей конференции «Россия без сирот. Совместный план действий на 2013–2018 гг.»

Концепция создания
эффективной системы
комплексной и индивидуальной
помощи семье и ребенку

**Предназначено для широкого обсуждения среди специалистов и потребителей
государственных услуг.
2013 год. Альянс инициатив «Россия без сирот»**

Проблематика

Несмотря на то что компетентные министерства, ведомства, гражданские организации и инициативы, а также бизнес-структуры предпринимают усилия для оказания помощи семьям и детям, которые находятся в трудной жизненной ситуации, довольно часто эта помощь оказывается неэффективной, носит фрагментарный характер, иногда дублируется или не достигает позитивного результата.

При этом в силу объективных причин государственный сектор действует инертно и формально. Некоммерческий сектор выглядит более гибким, адресным, но зачастую менее профессиональным. Поэтому и не получает должной поддержки как со стороны государства, так и от представителей бизнеса.

Случается, что из-за отсутствия информации и культуры взаимодействия в данной области предлагаемые услуги остаются не востребованными. Это приводит к нерациональному использованию ресурсов. А главное, трудные жизненные ситуации граждан остаются не решенными.

Часто наиболее нуждающиеся граждане оказываются не в состоянии реализовать свое право на получение подобной помощи и остаются с проблемой один на один, невольно вовлекая окружающих в последствия своих бед.

В связи с этим важно и необходимо создать эффективную систему комплексной и индивидуальной помощи семье и ребенку, способную решить вышеперечисленные проблемы.

Главная цель предлагаемой концепции: семья и ребенок должны своевременно получить индивидуальную, комплексную и адекватную помощь из доступных в конкретном регионе и в конкретное время ресурсов.

Методика и группа разработки концепции

Данная концепция является прямым результатом обобщения и систематизации материалов, выработанных делегатами Всероссийской рабочей конференции «Совместный план действий „Россия без сирот“ на 2013–2018 гг.», состоявшейся в Москве в марте 2013 года. В работе конференции приняли участие делегаты из 36 регионов РФ, а также из семи стран ближнего и дальнего зарубежья.

Среди участников рабочих групп были ведущие специалисты некоммерческих и государственных организаций, работающие в сфере помощи гражданам, попавшим в сложную жизненную ситуацию, успешные усыновители с многолетним стажем, практикующие эксперты в профильных отраслях, представители от Аппарата Уполномоченного по делам детей при Президенте РФ, Совета Федерации, крупнейших

общественных и религиозных организаций, вовлеченных в решение острых социальных проблем, представители бизнеса, журналисты. Работа конференции проводилась с учетом уже предпринимаемых усилий по решению проблем семьи, сиротства и беспризорности, текущего и перспективного законодательства.

В результате делегатами было выработано 24 комплексных предложения по улучшению работы по различным вопросам социальной политики, а также более двух тысяч рекомендаций по профильным темам.

Финальное обобщение рабочих материалов осуществляется методической группой, созданной Альянсом инициатив «Россия без сирот». Кроме данной концепции ожидается выход еще нескольких методических материалов, направленных на помощь отдельным категориям заинтересованных лиц в их работе по решению социальных проблем.

Методическая группа:

- Иван Иклюшин, приемный родитель, руководитель Альянса инициатив «Россия без сирот»;
- Михаил Пименов, приемный родитель, директор Благотворительного фонда «Семья», член правления Альянса инициатив «Россия без сирот»;
- Жанна Данилова, молодая мама, координатор Национальной сети организаций помощи детям в сложной жизненной ситуации «Дети риска», член Правления Альянса инициатив «Россия без сирот»;
- Сергей Чекмаев, глава молодой семьи, директор Благотворительного фонда «Доверие»;
- Татьяна Ефремова, успешная мать, методист Центра методического сопровождения социальных проектов.

Основные понятия, используемые в концепции

Куратор – ключевой специалист создаваемой системы, работающий на профессиональной основе, который осуществляет непосредственный контакт с лицами, оказавшимися в сложной жизненной ситуации, привлекает специалистов и волонтеров для разработки мер поддержки таких лиц. Он же предлагает курируемым лицам индивидуальный набор мер поддержки, осуществляет сопровождение во время оказания мер поддержки, способствует скорейшему решению их проблем, действует от имени предлагаемой системы, фиксирует историю оказания поддержки и т.д. Аналогия в сфере оказания услуг населению – личный менеджер. Количество лиц, курируемых данным специалистом, зависит от его возможностей по качественному сопровождению.

Агент ресурсной сети – ведомство, организация или специалист, ресурсы которого участвуют в оказании мер поддержки курируемым лицам на основании должностных обязанностей, договора или соглашения о сотрудничестве с предлагаемой системой.

Благополучатель – гражданин или лицо без гражданства, оказавшееся в сложной жизненной ситуации, которому предлагается помощь со стороны создаваемой системы. Именно в интересах благополучателя создается индивидуальная комплексная программа, которую предлагает ему куратор от имени данной системы и агентов ресурсной сети.

История благополучателя – это служебный файл, который создается и ведется куратором с разрешения благополучателя. В данном файле фиксируются вводные данные о благополучателе, суть его жизненной ситуации, а также все действия куратора по поиску ресурсов помощи, взаимодействию с агентами ресурсной сети, действия благополучателя в ответ на предлагаемые меры и результаты этой работы. При необходимости «история благополучателя» может быть объединена с такой историей других благополучателей, если это повышает эффективность реализации индивидуальных программ помощи (например, история помощи брошенному ребенку и его биологическим родителям).

Министерство семьи – это условное название предлагаемой системы эффективной помощи семье и ребенку, используемое для упрощения массовой коммуникации данного предложения.

Основные направления деятельности создаваемой системы (министерства семьи)

Работа министерства семьи в идеале должна координироваться из единого центра, но только в необходимом объеме, обеспечивающем эффективное функционирование и совершенствование системы оказания помощи населению.

Единый инфраструктурный центр системы

1. Создание ресурсной сети.
2. Работа с исполнителями.
3. Работа с благополучателями.
4. Работа со спонсорами.

Основные центры активности:

- Центр подготовки и переподготовки кадров
- Методический центр
- Инфо-центр
- Центр контроля качества и аудита
- Центр контрактинга
- Аналитический центр (мониторинг эффективности и качества работы системы)
- Центр правовой защиты (в случае необходимости оказывает правовое сопровождение деятельности сотрудников Центра, агентов ресурсной сети и благополучателей)
- Центр общественных связей

Центр подготовки и переподготовки

- Создание и отбор обучающих программ и материалов совместно с методическим центром;
- подготовка кураторов;
- подготовка администраторов;
- подготовка других специалистов (в том числе тренеров Центра);

- переподготовка других специалистов;
- рекрутинг: любой желающий работать в системе может подать анкету и пройти вводное, базовое или специальное обучение с целью дальнейшей работы в системе (независимо от гарантий трудоустройства)
- повышение квалификации;
- выдача сертификатов системы.

Методический центр

- аккумулирует информационные ресурсы и передовой опыт;
- совместно с информационным и аналитическим центрами проводит мониторинг содержания курсов, методов преподавания курсов, методов, используемых профессиональным сообществом;
- совместно со специалистами отдела подготовки и переподготовки готовит методические материалы в помощь преподавателям и студентам, а также методические материалы для агентов ресурсной сети;
- оказывает поддержку в разработке новых курсов и учебных программ как для собственных нужд, так и по заказу.

Аналитический центр

- собирает информацию, поступающую по каналам обратной связи (отзывы и предложения);
- целенаправленно собирает служебную информацию системы;
- собирает, систематизирует и анализирует информацию по работе регионов;
- участвует в проектной деятельности: собирает текущую информацию, на ее основе делает «прогнозы», разрабатывает систему мониторинга, проводит мониторинг и на основании этого пишет аналитическое заключение;
- проводит исследования по заказу регионов, агентов ресурсной сети и других заинтересованных сторон.

Информационный центр

- принимает жалобы и предложения (федеральный колл-центр, сайт, электронная почта, официальные аккаунты в социальных сетях);
- обеспечивает обмен информацией внутри системы;
- оперативно публикует необходимую информацию на официальных ресурсах системы;
- разрабатывает, поддерживает и совершенствует информационные системы, задействованные в процессах (базы данных, CRM-системы, веб-ресурсы, мобильные приложения, рассылки и т.д.).

Центр контроля качества и аудита

- работает с жалобами и предложениями;
- контролирует соблюдение стандартов обслуживания;
- информирует благополучателей и агентов ресурсной сети о работе данного центра;

- проводит оценку соблюдения внутренних стандартов системы (корпоративная культура, работа с документами и т.д.).

Центр контрактинга

- проводит категоризацию НКО и агентов ресурсной сети;
- заключает контракты с НКО на осуществление деятельности от имени системы;
- заключает соглашение о сотрудничестве с агентами ресурсной сети;
- осуществляет исполнение контрактных обязательств (приемка работ, оплаты);
- осуществляет документооборот по контрактам и соглашениям.

Центр правовой защиты

- обеспечивает поддержку деятельности кураторов в вопросах защиты прав благополучателя;
- привлекает компетентные органы и сторонние правозащитные организации;
- при необходимости обеспечивает защиту представителей агентов ресурсной сети;
- представляет интересы системы и (при необходимости) благополучателя в суде;
- готовит юридические справки и рекомендации для аналитического центра и заинтересованных сторон.

Центр общественных связей

- информирует население о результатах работы системы, периодически готовит отчеты, сотрудничает со СМИ;
- готовит заявки на получение грантов и субсидий;
- проводит грантовые презентации;
- организует имиджевые и благотворительные мероприятия;
- осуществляет медиаподдержку деятельности кураторов по решению конкретных проблем благополучателя;
- осуществляет медиакампанию по привлечению микропожертвований от физических лиц и организаций (федеральных, региональных, местных).

Административный центр

- ведет хозяйственную деятельность системы;
- осуществляет организационную поддержку работы системы;
- вырабатывает стандарты обслуживания и внутренние стандарты системы;
- осуществляет кадровую политику всех подразделений Единого инфраструктурного центра;
- разрабатывает и реализует стратегические программы развития;
- организует взаимодействие на высшем уровне с агентами ресурсной сети, госорганами, бизнес-структурами, религиозными организациями, благотворительными структурами и международными организациями.

Взаимодействие системы с благополучателем

Центр по отношению к благополучателям:

- прием жалоб и предложений;
консультации по вопросам работы службы;
- переадресация обращения к кураторам, в компетентные структуры;
- информирование населения о работе службы.

Исполнитель (НКО) по отношению к благополучателям:

- выявляет благополучателя;
- заводит личную карту (первичный контакт);
- назначает куратора;
- предлагает услуги;
- заводит «историю клиента»
разрабатывает индивидуальную программу помощи с участием ресурсной сети;
- координация и корректировка программы;
- ведение истории благополучателя;
- в случае необходимости принимает дополнительные меры по привлечению внешних ресурсов и обеспечению прав благополучателя;
- составляет отчет о выполнении программы помощи;
- формулирует рекомендации службы всем заинтересованным сторонам (включая сотрудников службы).

Из каких ресурсов складывается программа помощи благополучателю?

Для оказания конкретной помощи семье или ребенку куратор привлекает структуры, граждан, которые готовы или обязаны помочь, в зависимости от каждой конкретной ситуации. Получаемый набор помощи формируется в индивидуальную программу помощи, чтобы наилучшим образом организовать взаимодействие участников этой программы по отношению к благополучателю.

Со всеми компетентными органами, а также гражданскими структурами, желающими участвовать в подобного рода помощи, предварительно проводится согласование порядка взаимодействия и заключается договор. С целью обеспечения надежности выполнения программ помощи для ряда категорий проводится предварительная оценка кандидата.

Организации и граждане, заключившие соглашение о взаимодействии с системой помощи, становятся агентами ресурсной сети.

Агенты ресурсной сети:

- профильные министерства и ведомства;
- СОНКО (социально-ориентированные некоммерческие организации);
- религиозные организации (программы, направленные на помощь населению);

- СМИ и информационные ресурсы (порталы, социальные сети);
- коммерческие организации;
- профессиональные сообщества;
- волонтерские сообщества и движения;
- отдельные специалисты по требуемым направлениям;
- прочие государственные и негосударственные структуры.

Позитивный эффект

Создание такой системы на платформе некоммерческой организации обеспечивает оптимальные условия для межведомственного и межсекторного взаимодействия.

В результате реализации данных предложений мы ожидаем кардинальное улучшение качества помощи населению, выраженное в:

- принципиально новой схеме обслуживания граждан, построенной на самых передовых технических решениях по подготовке кадров, организации труда, ведению документооборота, согласованию, коммуникационных процессов и аналитике;
- внедрении стандартов коммуникации и этики обслуживания населения на уровне ведущих мировых клиентоориентированных компаний;
- реализации индивидуальной, сбалансированной программы помощи и оказания государственных услуг в каждом конкретном случае. При этом такие программы основаны на привлечении всех доступных для благополучателя необходимых ресурсов;
- все действия участников процесса направлены не просто на оказание отдельных видов помощи и услуг, а на реальное решение проблем благополучателя и достижение конечных целей, поставленных при формировании индивидуальной программы;
- наличие куратора, качество ведения «истории благополучателя» и эффективное взаимодействие всех агентов ресурсной сети позволяют организовать помощь, направленную не только на преодоление последствий, но и на предупреждение трудных ситуаций благополучателя.

Ресурсы

Мы понимаем, что организация такой системы на базе государственных структур будет крайне осложнена необходимостью прохождения огромного количества формальных процедур, связанных с изменением бюджета, созданием нормативной базы нового ведомства, необходимостью внесения поправок в десятки законов и подзаконных актов, и организационными трудностями, вызванными перераспределением полномочий. И даже если это будет сделано, то все равно сохранятся ограничители, связанные с необходимостью деформализовать процесс оказания помощи и придать ему необходимую вариативность.

Следовательно, разумно создать данную систему на базе некоммерческой организации. При этом внедрение данной технологии должно предъявлять минимум требований к изменению действующего законодательства и установленных процедур, позволяя всем компетентным органам действовать в рамках текущего процесса.

В части финансирования некоммерческая организация обладает достаточной свободой

в привлечении финансовых и других ресурсов с тем, чтобы, не дожидаясь выделения государственного финансирования, начинать реализацию проекта в пилотных регионах в соответствии со своими возможностями.

Видится логичным информирование населения города (района) о результатах и нуждах предлагаемой системы, в том числе с целью привлечения частных пожертвований.

В связи с тем, что ключевые специалисты (кураторы) данной системы подготавливаются специально для ее нужд, а также с тем, что жизненные ситуации, которые благополучателям необходимо преодолеть, требуют достаточно длительного сопровождения, целесообразно привлекать финансовые средства для оплаты труда этих специалистов из расчета минимум на три года с заключением соответствующего контракта. Привлечь благотворительные средства с расчетом на такое длительное финансирование в России сегодня достаточно сложно. Поэтому наиболее вероятным источником покрытия основных расходов проекта видится целевое финансирование в форме государственных субсидий, а также целевых долгосрочных грантов.

Основной кадровый ресурс системы предполагается привлекать из числа специалистов некоммерческих организаций, профильных волонтерских сообществ, а также подготавливать на основе конкурсного отбора лиц, изъявивших желание помогать семьям и детям в трудной жизненной ситуации.

Достаточно ценный кадровый ресурс мы видим в возможных кандидатах из числа тех лиц, которым ранее была эффективно оказана подобная помощь.

Основным способом развития региональной сети мы видим отбор, подготовку и контрактинг местных некоммерческих организаций, удовлетворяющих требованиям.

В чем уникальность предлагаемой системы?

Предлагаемая система имеет ряд уникальных черт:

- простота внедрения (не требует сложных процессов согласования);
- дружелюбность по отношению к благополучателю (система представлена конкретным и дружелюбным человеком-помощником);
- простота использования услуг системы;
недирективность (благополучатель подключается добровольно, и программа помощи носит рекомендательный характер);
- деликатная интеграция с агентами ресурсной сети (никаких громоздких процедур и гибкость к объему взаимодействия);
- возможность создания организационной схемы и инфраструктуры проекта с нуля;
- единое и доступное информационное пространство и система поддержки;
- для помощи благополучателю привлекаются любые доступные ресурсы;
- история благополучателя находится в фокусе одного ответственного лица;

- вариативность источников финансирования (гранты, микропожертвования и т. д.);
- найдена оптимальная организационная модель (в отличие, скажем, от государственной структуры, круг обслуживаемых лиц определяется не населением конкретной территории, а текущей способностью данной системы ведения определенного количества «историй благополучателя»).
- достигается высокая эффективность использования ресурсов.