

Программа реализована  
на средства субсидии  
Министерства  
экономического развития  
Российской Федерации  
АНО Региональный Центр



## ПРОГРАММА ПОДДЕРЖКИ И РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «МАСТЕРСКАЯ НКО»

# ПРЕВЬЮ-ОТЧЁТ

#### ПАРТНЕРЫ:

- Уполномоченный по правам ребенка в Пермском крае
- Министерство социального развития Пермского края
- Администрация Томской области
- Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения
- Благотворительный фонд профилактики социального сиротства
- Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации
- СО НКО в регионах РФ.

#### ЭКСПЕРТЫ:

- Представители Министерства экономического развития РФ
- Национального фонда защиты детей от жестокого обращения
- Фонд Грани

2015, ПЕРМЬ

Цель программы «Мастерская НКО» — увеличение объёма и обеспечение качества социальных услуг детям и семьям находящимся в трудной жизненной ситуации через внедрение стандартов профилактических услуг и повышения компетентности специалистов СО НКО на территории Приволжского, Уральского и Сибирского федеральных округов.

## ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ ПРОГРАММЫ:

- социально ориентированные некоммерческие организации (СО НКО), работающие на территории Пермского края и регионов-партнёров в сфере оказания услуг детям и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- специалисты организаций различного статуса, оказывающие услуги детям и семьям;
- органы исполнительной власти Пермского края и регионов-партнёров, ответственные за развитие рынка услуг в сфере профилактики социального сиротства.

## БЛАГОПОЛУЧАТЕЛИ:

семьи и дети группы риска по социальному сиротству.

## ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

### РАЗВИТИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПОДДЕРЖКИ СО НКО

Эффективно работает профильный межрегиональный Центр передового опыта по продвижению технологий и услуг семейно ориентированного подхода в системы защиты детства: внедрение стандартов семейно ориентированных услуг; обучение, методическое сопровождение СО НКО и специалистов системы защиты детства; осуществление профессиональной поддержки специалистов, оказывающих услуги детям и семьям; мониторинг и оценка качества услуг в сфере защиты детства; обобщение и трансляция передового опыта в территории регионов-партнёров.

В рамках субсидии Министерства социального развития Пермского края отработана региональная модель Краевого ресурсного центра по работе с семьями.

### Созданы методические и информационные ресурсы.

Разработаны образовательные практико ориентированные программы по внедрению семейно ориентированного подхода в систему защиты детства.

Разработана и апробирована модульная образовательная программа, направленная на формирование навыков и компетенций, необходимых специалистам СО НКО для оказания семейно ориентированные услуги семьям, на основе стандартов. Разработано учебно-методическое обеспечение программы.

Подготовлены пакеты нормативных и методических материалов по внедрению услуг на уровне организаций и региональных систем по внедрению стандартов семейно ориентированных услуг.

Модернизирован специализированный сайт «Вектор защиты детей» [vectornko.ru](http://vectornko.ru).

Разработан и запущен Семейный портал Пермского края **ВСЕМЫ.РФ**. Портал создан как инструмент реализации региональной семейной политики, в том числе через освещение деятельности Краевого ресурсного центра по работе с семьей. Портал является информационной и коммуникативной площадкой для межсекторного взаимодействия по решению проблем семьи, с актуальной информацией о событиях, сервисах и социальных услугах, предоставляемых семьям СО НКО в Пермском крае и регионах-партнёрах. На портале представлена геоинформационная карта семейно ориентированных услуг Пермского края.

## **ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ СО НКО**

Организованы и проведены курсы повышения квалификации для специалистов СО НКО по технологиям организации и оказания семейно ориентированных услуг (Пермь, Нижний Новгород Томск):

**Базовый модуль** прошли обучение 82 специалистов из 8 регионов РФ.

**Специализированный модуль** прошли обучение 40 специалистов СО НКО из 8 регионов.

**Технологический модуль** представлен несколькими программами по оказанию конкретных услуг:

- «Супервизия деятельности по защите детей». Прошли обучение 20 специалистов НКО и социальной сферы из 8 регионов.
- «Технологии экстренной психологической помощи детям и родителям по телефону доверия». Прошли обучение 176 специалистов (консультанты, супервизоры, руководители) 47 служб Детского телефона доверия (ДТД) из 20 субъектов Уральского и Приволжского ФО.
- «Психологическое консультирование семей и детей, находящихся в кризисной ситуации». Профессиональную переподготовку получили 80 кризисных психологов образовательных и медицинских учреждений и СО НКО Пермского края.

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ СУПЕРВИЗОРСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ**

Выстроена система профессионального супервизорского сопровождения и методического контроля качества услуг специалистов, участвующих в программе.

Подготовлена межрегиональная команда супервизоров социальной сферы (16 специалистов из 8 регионов). Организовано и проведено 439 супервизии по разбору случаев вызывающих затруднения у специалистов, оказывающих услуги детям и семьям, в том числе в рамках стандартов.

## **ИНФОРМАЦИОННАЯ И МЕТОДИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

Информационную и консультационную поддержку по проблемам организации оказания семейно ориентированных услуг и участия в рынке получили 95 СО НКО из 21 субъекта РФ.

Проведено 220 консультаций для специалистов, руководителей СО НКО и учреждений ведомств по проблемам внедрения технологий и услуг семейно ориентированного подхода и развития НКО-сектора в пилотных регионах

Организованы и проведены 12 информационно-обучающих вебинаров по проблемам внедрения семейно ориентированных услуг и технологий.

Более 500 специалистов прошли краткосрочное обучение основам семейно ориентированного подхода в профилактике социального сиротства, ознакомлены с ценностями и методами, инструментарием, разработанными в рамках подхода.

В публичных, обучающих и информационных мероприятиях программы, проведенных командами стажировочных площадок в регионах приняли участие более 1000 специалистов СО НКО и государственных учреждений, оказывающих социальные услуги детям и семьям.

## **СТАНДАРТИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СО НКО**

Организован межрегиональный конкурс проектов СО НКО на создание стажировочных площадок по апробации и внедрению семейно ориентированных услуг.

Совместно с Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения реализован цикл проектно-обучающих семинаров по внедрению стандартов семейно ориентированных услуг для СО НКО и социальных служб:

- «Оказание экстренной психологической помощи службой ДТД, работающей по единым общероссийским номером»,
- «Краткосрочное кризисное консультирование семьи»,
- «Социально-бытовой патронаж семьи. Домашний помощник»,

- «Формирование реабилитационной среды для семьи и ребенка. Семейный клуб»,
  - «Групповая психологическая работа с родителями, склонными к агрессивному поведению в отношении детей (управление гневом)»,
  - «Групповая психологическая работа с детьми с агрессивным поведением»,
  - «Раннее выявление случаев нарушения прав детей»,
  - «Координация работы со случаем»
- в которых приняли участие 37 СО НКО.

Созданы 11 стажировочных площадок-«мастерских» «по апробации и внедрению стандартов семейно ориентированных профилактических услуг».



### **АНО Региональный центр «ВЕКТОР» (г. Пермь)**

Разработан и внедрен региональный стандарт (порядок) оказания услуги экстренной психологической помощи детям по телефону доверия и механизм размещения услуги в НКО секторе. АНО Региональный центр «ВЕКТОР» (Краевой детский телефон доверия «Перемена плюс») с 2013 года ежегодно в рамках реализации субсидии Министерства социального развития Пермского края оказывает экстренную психологическую помощь детям, родителям и специалистам на основе стандарта. Доступность услуги выросла с 7500 обращений (2013 г.) до 13 000 (январь–сентябрь 2015 г.).

Благодаря внедрению стандарта и алгоритмов отработки обращений, проведению целевых рекламных кампаний и созданию сети доверенных специалистов в службу количество кризисных обращений, принимаемых службой составило 18 % (в 2013 году 7 %), в том числе в 3 раза увеличилась обращения по поводу суицида от детей и подростков, в 2 раза — по поводу нарушений половой неприкосновенности. Сократилось количество розыгрышей на 15 %, молчаний на 20 %. Служба стала работать более эффективно, увеличился доступ к экстренной помощи детей, переживающих кризисную ситуацию.

С 2014 года Организация в рамках субсидии Министерства социального развития Пермского края отработывает модель Краевого ресурсного центра по работе с семьями. Основная задача: обеспечение доступности и качества услуг для детей и семей, находящихся на ранних стадиях кризиса в Пермском крае. Создана сеть 80 «доверенных специалистов» оказывающих услугу «Краткосрочное кризисное консультирование семей» на базе образовательных медицинских учреждений и СО НКО Пермского края. Оказана очная психологическая помощь 800 семьям, находящимся на ранних стадиях кризиса. В рамках краевой субсидии оказывается услуга супервизии специалистам системы защиты детства и СО НКО Пермского края.

### **Томский региональный общественный фонд «Новое развитие» (г. Томск)**

Внедрены 6 услуг в рамках технологии раннего выявления и работы со случаем (РВ и РС) на территории Томской области. Прошли обучение по модульной программе 65 специалистов (кураторов и оценщиков риска ЖО) из 4 районов Томской области.

Разработан и представлен на утверждение Администрации Томской области единый пакет нормативных документов, регламентирующих деятельность по технологиям раннего выявления и работы со случаем.

Пять стандартов приняты в качестве методических приложений к Единому региональному порядку. Улучшилось качество помощи (вследствие повышение уровня профессиональной компетентности кураторов) для 115 семей группы риска по социальному сиротству. Доступ к более качественным услугам получили 50 семей, переживающих кризис на ранней стадии.

В рамках расширения возможностей для вовлечения СО НКО в деятельность по оказанию услуг детям и семьям целевой группы проекта Департаментом по вопросам семьи и детей прорабатывается вопрос о создании на базе ТРО БФ «Новое развитие» — «Службы профессионализации СО НКО» — с целью повышения эффективности использования ресурсов НКО в работе с семьями группы риска по социальному сиротству.



## **Нижегородская региональная общественная организация поддержки детей и молодёжи с ограниченными возможностями «Верас» (г. Нижний Новгород)**

Внедрена услуга «Профессиональная супервизорская поддержка специалистов оказывающих услуги детям и семьям». В центре лечебной педагогики для детей-инвалидов на базе «Верас» организовано поэтапное сопровождение детей с инвалидностью, включая детей с расстройствами аутистического спектра (РАС) начиная с 3-х лет и до достижения ими зрелого возраста. Услуга супервизорской поддержки оказывается профильным специалистом центра.

В рамках программы услуги повышенного качества получили 195 семей, воспитывающие детей с инвалидностью, включая детей с расстройствами РАС. В том числе на основе трёхстороннего соглашения с Департаментом образования администрации Нижнего Новгорода и БФ «Обнаженные сердца» 110 выпускников центра «Верас» с диагнозом РАС были зачислены в 6 коррекционных школ, на условиях регулярного супервизорского сопровождения 24 педагогов этих учебных заведений супервизорами «Вераса». В результате внедрения услуги все дети получают образование в условиях школы.



**НАШИ ДЕТИ**  
Благотворительный фонд г. Уфа

## **Некоммерческий благотворительный фонд «Наши Дети» (г. Уфа.)**

Апробированы стандарты услуг «Социально-бытовой патронаж семьи. Домашний помощник» и «Краткосрочное кризисное консультирование семей». Благодаря участию в программе организация подготовила заявку и выиграла конкурс на получение субсидии Министерства труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан на оказание данных услуг.

Услуга «Краткосрочного консультирования» была оказана 25 семьям с 35 детьми, находящимся в острых кризисных ситуациях. Услуга «Домашний помощник» отработана на 7 семьях. В результате был снижен риск жестокого обращения с детьми и нарушений прав в 32 семьях с 43 детьми.

В ходе апробации выявились сложности при встраивании услуг в межведомственную систему работы муниципальных центров а, также с финансированием услуг.



**Звёздный дождь**  
Челябинская организация помощи детям

## **Челябинский региональный орган общественной самодеятельности — организация помощи детям «Звёздный дождь» (г. Челябинск)**

Апробирована услуга «Организация группы поддержки для родителей с ОВЗ» для 10 семей испытывающих трудности с воспитанием ребенка с ОВЗ.

В ходе апробации был отмечен положительный эффект и наличие устойчивого спроса на услугу среди родителей.

Родители отметили значительное улучшение эмоционального состояния, улучшение эмоциональных отношений в семье и с ребёнком, овладели навыками дифференциации и регуляции собственных чувств и эмоций, связанных с воспитанием ребёнка, расширили поддерживающие социальные связи.



## **Автономная некоммерческая организация «Центр социальных инициатив и технологий» «Радуга» (г. Пермь)**

Апробирована и внедрена услуга «Краткосрочное кризисное консультирование семей».

Получателями услуги явились семьи, в которых родители находились в острых конфликтных отношениях с ребёнком и изъявляли желание поместить ребёнка в государственное учреждение для «перевоспитания»; семьи, переживающие острое горе, связанное с потерей одного из членов семьи; подростки с суицидальными намерениями. Очную экстренную кризисную психологическую помощь получили 79 семей. Предотвращено суицидальных попыток у 4 несовершеннолетних. Все семьи отказались от желания поместить своего ребёнка

в государственное учреждение, дети остались в семьях. В 2015 году организация получила региональную субсидию на организацию краевого Ресурсного центра по работе с детьми, имеющими проблемы с законом.



### **Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальной помощи семье и детям «Веста» (г. Нефтеюганск, ХМАО)**

В учреждении внедрён стандарт «Оказание экстренной психологической помощи службой ДТД, работающей под единым общероссийским номером».

Утверждены нормативные документы и закреплены основные алгоритмы помощи в соответствии со стандартом.

В регионе создаётся единое профессиональное пространство помощи ребёнку и его семье в виде сети учреждений различного статуса, в том числе 9 СО НКО в целях объединения усилий для организации помощи ребёнку выходящую за рамки телефонного консультирования.

Создано волонтерское движение «Перемена» с целью профилактики жестокого обращения среди сверстников и популяризации детского телефона доверия.

В соответствии с требованиями стандарта проведена работа по увеличению количества обращений, требующих защиты прав ребёнка с 3,3 до 6 %, обращений, содержащих информацию о суициде до 5 %, о жестоком обращении с ребёнком до 10 %. Реализован выпуск целевой рекламной-просветительской продукции для родителей (по проблеме насилия и жестокого обращения), акции по проблеме взаимоотношений в подростковой среде (буллинг, жестокое обращение).

Участие в программе позволило повысить качество и доступности экстренной помощи. Улучшенную услугу получили свыше 17 000 абонентов



### **Муниципальное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям города Магнитогорска» (г. Магнитогорск)**

На уровне учреждения внедрён стандарт «Оказание экстренной психологической помощи службой ДТД, работающей под единым общероссийским номером». Изменён подход к анализу проводимой службой работы. Намечены направления по коррекции и приближению к требованиям стандарта.

Идёт разработка проектов по информационной работе с целевыми группами, реализуется проект «Доверенный специалист», в том числе были привлечены 4 СО НКО города Магнитогорска. Внедрение стандарта позволило вывести услугу на качественно новый уровень.

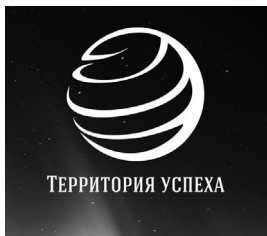
Оптимизирован процесс методического контроля качества. Команда прошла обучение стандарту и алгоритмам отработки обращений. Помощь в рамках алгоритмов стандарта получили свыше 15 000 абонентов.



### **Златоустовская общественная организация «Гражданская инициатива» (г. Златоуст )**

Апробированы услуги «Формирование реабилитационной среды для семьи и ребёнка. Семейный клуб», «Групповая психологическая работа с родителями, склонными к агрессивному поведению в отношении детей (управление гневом)». Выстраивание услуг на основе данных стандартов позволило повысить качество помощи семьям и достичь значимых позитивных результатов в семейной динамике с минимальными временными затратами для семей и специалистов.

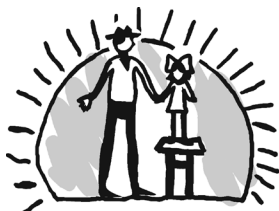
Получателями услуги «Семейный клуб» являлись 13 семей с детьми. Подбор семей в клуб осуществлялся по обращениям и по направлению КДН и ЗП. По результатам оказания услуг положительные изменения отмечены в семьях, находящихся на ранней стадии семейного кризиса. Детско-родительские отношения улучшились в 50 % семей, позитивные социальные контакты расширились у 100 % семей. Общественная организация приобрела опыт в реализации новой социальной услуги.



### Фонд поддержки местного сообщества «Территория успеха» (г. Краснокамск)

Организация апробировала услугу «Организация группы поддержки для родителей с детьми с ограниченными возможностями здоровья». Услугу получили 15 семей с детьми.

В рамках услуги был выработан новый формат взаимодействия и коллективного творчества. Большинство семей сменили позицию: от «у меня всё плохо и помогите мне» до «что я могу сделать чтобы насытить жизнь интересными событиями» и «я хочу быть активной и помогать другим». Активизировались скрытые ресурсы семей. Благодаря услуге при организации сформировался родительский актив, который выступил инициатором и организатором запуска целого комплекса взаимосвязанных услуг для семей с детьми-инвалидами.



### Пермская региональная общественная организация «ПравДА вместе» (г. Пермь)

Организация в рамках волонтерской и проектной деятельности апробировала услугу, направленную на снижение детской агрессивности и подростковой преступности — «Групповая работа с детьми с агрессивным поведением».

В 2015 году услугу получили 70 подростков в возрасте 9–16-ти лет из 14 муниципальных образований Пермского края, принимая участие в регулярных групповых встречах.

У детей снизился агрессивный фон и появились навыки эмоциональной саморегуляции. Большинство подростков получили дальнейшее сопровождение и поддержку в рамках краевого социально значимого проекта «На пути героя».

Технологиям работы с агрессивными подростками обучились свыше 50 специалистов образовательных организаций Пермского края.

## ТРАНСЛЯЦИЯ ОПЫТА В РЕГИОНЫ РФ

Инновационный опыт транслируется в 20 субъектов Приволжского и Уральского федеральных округов, другие регионы РФ.

Реализованы переговорные и проектные площадки по развитию рынка услуг в регионах РФ. Проведены межрегиональные семинары-совещания **«Развитие форм взаимодействия СО НКО и органов власти в деятельности по формированию рынка социальных услуг для детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации»** в Челябинске (май 2013 г.), в Самаре (июнь 2015 г.).

Проведены круглые столы по обмену опытом и семинары в Перми, Томске, Кургане, Нижнем Новгороде, Магнитогорске, Нижневартовске, Златоусте и др. В работе площадок и семинаров приняло участие более 500 сотрудников и добровольцев СО НКО, специалисты социальных служб и учреждений, представителей органов власти, Уполномоченных по правам детей из 21 региона РФ. В каждом случае состоялся эффективный диалог по развитию механизмов участия НКО-сектора в профилактике социального сиротства.

Опыт Пермского края по развитию механизмов передачи услуг в НКО и развитию межсекторного партнерства в сфере защиты детей обобщён, подготовлен и издан сборник методических материалов.

## ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

В ходе реализации программы созданы условия для развития рынка социальных услуг в регионах.

**Рост потенциала СО НКО как производителя услуг в НКО секторе в сфере детства в регионах.** Более 37 НКО вовлечены в процесс апробации стандартов услуг. Создана устойчивая сеть стажировочных площадок-«мастерских» по внедрению стандартов услуг, апробированы социальные услуги, для семей находящихся в трудной жизненной ситуации, которые могут быть предложены на региональных рынках.

**Рост компетентности специалистов, оказывающих профилактические услуги детям и семьям.** Повысили компетентность в сфере оказания услуг на основе стандартов 142 специалиста СО НКО, 256 специалистов учреждений системы защиты детства.

Создан «кейс под колюч» по размещению социальной услуги на основе стандарта в НКО секторе. Внедрение стандарта услуги экстренной психологической помощи детям по телефону доверия и размещение её в СО НКО на условиях конкурсного отбора Пермский край (АНО Региональный центр «ВЕКТОР»).

**Увеличен объём поступлений из целевых программ и бюджетов различных уровней на финансирование деятельности НКО-сектора.**

В рамках программы за 2014–2015 год получили финансирование 8 СО НКО участников программы на оказание семейно ориентированных услуг из бюджетов различных уровней на сумму 14 800 000 рублей.

**Создано единое информационное пространство, сообщество специалистов, разделяющих идеи и ценности семейно ориентированного подхода.** Не менее 2000 специалистов системы защиты детства, ознакомленных с идеями, ценностями и технологиями семейно-ориентированного подхода, приняли участие в мероприятиях программы.

Портал ВСЕМЫ.РФ за полгода работы посетили 3930 человек. На постоянной основе активность развивают более 300 пользователей.

**Повысилась доступность и качество услуг детям и семьям.**

В рамках программы оказано более 45 000 повышенного качества детям и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

## ПРОБЛЕМЫ ВОВЛЕЧЕНИЯ СО НКО В РЫНОК СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

В ходе реализации программы выявлены проблемы, снижающие эффективность включения СО НКО в систему социального обслуживания детей и семей в регионах:

■ Дефициты в выработке адекватных управленческих решений по вовлечению НКО в рынок социальных услуг в профильном секторе в условиях 442 ФЗ.

■ Трудности выстраивания взаимодействия власти и НКО на развивающемся рынке услуг.

■ Недостаточная финансовая устойчивость деятельности СО НКО в условиях развивающегося рынка.

■ Проблемы включения в процесс оказания услуг на уровне межсекторного и межведомственного взаимодействия.

■ Дефицит необходимых профессиональных и управленческих компетенций у всех участников рынка социальных услуг в регионах.

■ Проблемы в организации инфраструктурной поддержки СО НКО

■ Вызовы и риски в ситуации общего социально экономического кризиса.