

риториях края работают кризисные отделения для женщин (Пермь, Березники, Чайковский) с привлечением общественных и волонтерских организаций.

— Таким образом, государство устраняется от решения социальных задач, переложив их на негосударственные организации?

— Ни в коем случае! Государство по-прежнему продолжает нести всю ответственность. В-первую очередь это определенная сертификация: предъявляется перечень требований к поставщикам услуг. Это опыт, квалификация, которым должен соответствовать поставщик. Например, на надомное обслуживание у нас есть еще и требование по наличию лицензии на медицинскую деятельность. Не предусмотрено авансирование, мы производим оплату только по факту оказания услуг. Факт оказания услуг мы устанавливаем через систему персонифицированного учета. Это программный продукт, который есть в каждом территориальном органе социальной защиты. Программа позволяет нам видеть, какие услуги оказывались человеку. Этот отчет проверяется специалистами. Кроме того, выборочно проводится анкетирование: получена ли услуга, довольны или недовольны ее качеством получатели, и так далее. Система стала более прозрачной. Поставщик заинтересован в том, чтобы оставаться на рынке услуг, то есть заинтересован в качестве своей работы и удовлетворенности клиента.

— Какие еще системы контроля за качеством услуг применяются в крае?

— Мы проводим плановые и внеплановые проверки. Существует система санкций, предусматривающих в том числе и административную ответственность. В целом все эти составляющие в комплексе обеспечивают нам довольно серьезный уровень контроля.

— Не связано ли отсутствие жалоб с иными причинами, нежели некачественное оказание услуг?

— Мы имеем дело с определенной категорией граждан. Это пожилые люди, они молчать не будут. Учитывать нужно и то, что во всех этих услугах идет соплатеж клиентов, за исключением отдельных категорий. Если клиент вносит свой соплатеж, то, естественно, он уже будет требовать соответствующее качество. Как правило, 90% граждан тщательно смотрят не только на то, оказана услуга или нет, но и на то, как она оказана: хорошо ли помыт пол, хорошо ли помыта посуда и так далее.

— Почему эффективность негосударственных служб оказалась выше, чем у государственных?

— Приведу простой пример. Раньше оказание надомных услуг осуществлялось комплексными центрами социального обслуживания. Как правило, это большой имущественный комплекс с разными отделениями, довольно большой административно-управленческий персонал. При всем этом эффективность работы всего этого комплекса сомнительна. Негосударственному же поставщику нет необходимости оплачивать имущественный комплекс. У него сотрудники работают на дому. Негосударственная структура более гибкая. Таким образом достигается экономическая эффективность. Если говорить о социальной эффективности, то социальный работник в негосударственной организации нацелен на то, чтобы оказать большее количество услуг и лучшего качества. Если раньше зарплата соцработника не зависела от количества и качества оказанных услуг, то здесь, чем большее количество услуг оказано и лучшего качества, тем выше оплата.

— Сбивает с толку название — некоммерческая организация. По сути, это социальный бизнес?

— По законодательству, если мы говорим о некоммерческой организации, то все, что заработала некоммерческая организация, она должна потратить на свою же деятельность: на зарплату, на восстановление материальных ресурсов и так далее. У нас спрашивают: не боимся ли мы отдать этот рынок коммерсантам? Есть две ситуации: когда услуга абсолютно четкая, счетная, стандартизированная. Например, покупка продуктов, вынос мусора, приобретение лекарств. И есть цена каждой услуги. Коммерсант, заходя на рынок, оценивает экономическую составляющую и понимает, может ли он получить прибыль. Здесь я не вижу ничего предосудительного в том, что может зайти и коммерческая организация. Но есть деятельность, которую стандартизировать затруднительно. Такие услуги относятся к исполнению миссии. Есть смысл, чтобы такую деятельность осуществляли некоммерческие организации, которые могут не только оказать стандартную услугу, но и сделать то, что стандартом не предусматривается.

— Тогда в чем интерес этих людей? Социальная активность?

— В первую очередь это возможность вести общественно значимую деятельность, и при этом получать поддержку государства. Для НКО важно иметь хороший послужной список, участвовать в социально значимой деятельности. У нас исторически так сложилось, что в регионе довольно активные НКО, сильные добровольческие и волонтерские организации. Это стало особенностью Пермского края.

— Какие трудности при работе с негосударственными организациями?

— Первая проблема — это стабильное качество. Нужно думать о дополнительных меха-

низмах, чтобы удерживать необходимую планку качества. Потому что у организаций возникает определенное желание минимизировать расходы и меньшими затратами оказать услугу. А меньшие затраты бьют по качеству. Это не глобальная проблема, тем не менее мы сегодня для себя ее не исключаем. Большая разница между организациями, которые работают по госзаказу, и теми, которые рассчитывают только на платежи граждан. Сейчас много историй про то, что открываются частные пансионаты, где абсолютно ненадлежащие условия для стариков, но, тем не менее, родственники почему-то их там оставляют. Здесь особенно важно соблюдение стандартов. Когда мы видим, что в этих частных пансионатах нет самых элементарных условий и люди находятся закрытыми в помещениях с решетками на окнах, то мы понимаем, какие могут быть трагические последствия. И для таких пансионатов нам важно показать хорошие практики. Я считаю, что у нас наработаны хорошие практики по госзаказу. И важно удержать определенный уровень квалификации персонала и качества услуг. На стихийном социальном рынке появляются иногда организации ненадлежащего качества. Поэтому вторая задача — обучить тех специалистов, которые хотят зайти в этот рынок. Дать информацию, куда они могут обратиться, чтобы при вхождении на этот рынок было понимание того, какие это услуги.

Одно дело — заниматься услугами в каком-то неодоушевленном секторе, другое дело — оказывать услуги людям. Поэтому сегодня перед собой мы ставим задачи: обеспечить информирование организаций и обучение специалистов, а также дать информацию получателям услуг, потенциальным клиентам, их родственникам о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги. ■

Беседовала Ирина Пелявина

СОЦИАЛЬНОЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО В РОССИИ

В последние несколько лет в России быстрыми темпами набирает популярность социальное предпринимательство. Это новаторская деятельность на стыке бизнеса и благотворительности, нацеленная на смягчение или решение социальных проблем на условиях самоокупаемости и устойчивости.

В 2009 году бывший педагог Вячеслав Горелов организовал в Ильинском районе Пермского края «Школу фермеров» — проект, направленный на социализацию выпускников детских домов. Социальное предприятие спасает подросков «от тюрьмы и от сумы», обеспечивая их надежной профессией: не только помогает определить жизненные приоритеты, но и обучает производству и реализации сельскохозяйственной продукции.

Этот проект — один из самых ярких примеров того, как именно работает социальное предпринимательство.

«В ситуации экономического кризиса преимуществом именно такого механизма решения социальных вопросов является его финансовая устойчивость, независимость от возможностей жертвователей», — объясняет директор Фонда «Наше будущее» Наталия Зверева, ведущий российский эксперт в сфере социального бизнеса.

Итак, социальное предпринимательство основывается на следующих принципах:

- Социальная миссия.
- Предпринимательский подход.
- Инновационность: решая социальную проблему, предприниматель создает новую комбинацию ресурсов, предлагает новые услуги или товары.
- Тиражируемость: успешные проекты в этой сфере, как правило, могут быть воспроизведены в других регионах.
- Самоокупаемость и финансовая устойчивость.

Если десять лет назад о социальном бизнесе в России знали лишь единицы, то на сегодняшний день в этой сфере работают тысячи проектов. Социальные предприниматели осваивают множество ниш: от производства сувениров и организации частных детских садов до высокотехнологичного производства.

Пожалуй, наибольшее количество социальных предприятий действует в области дошкольного образования: детские сады, развивающие центры, инклюзивные учреждения, где по одним и тем же программам занимаются «обычные» дети и их сверстники с особыми потребностями здоровья.

Социальные предприниматели открывают туристические агентства для инвалидов-колясочников, фитнес-центры для пожилых людей, медицинские центры в районах Крайнего Севера. Появляются первые проекты, которые решают проблемы экологии, в частности — раздельного сбора мусора.

Особенно выделяются инициативы по возрождению культурного и исторического наследия России. Например, благодаря проекту «Город-музей» удалось возродить уникальное производство традиционной коломенской пастилы — гастрономического раритета, который стал привлекать в подмосковную Коломну сотни тысяч туристов. Так началось возрождение исторического центра города — Коломенского Посада, появились сотни новых рабочих мест, стала развиваться туристическая инфраструктура.

Зачастую проекты социальных предпринимателей становятся инициаторами позитивных изменений в регионе.

«Социальное предпринимательство влияет на формирование благоприятной предпринимательской среды в целом», — отмечает Наталия Зверева. — Неудивительно, что в последнее время этой сферой заинтересовалось государство и крупный бизнес. Сегодня мно-

го активнее продвигается идея передачи части государственных и муниципальных социальных услуг на условиях аутсорсинга социальным предпринимателям, а также социально ориентированным некоммерческим организациям».

Крупный бизнес привлекает возможность создавать финансово устойчивые и долговременные механизмы решения социальных проблем. В последнее время ряд российских компаний (в частности, «Металлоинвест», «Русал», «Северсталь», ОМК) запустили программы помощи социальным предпринимателям в моногородах. Так, в мае 2016 года при поддержке Объединенной металлургической компании, Министерства промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края, а также администрации Перми стартовал конкурс проектов социального предпринимательства «Начни свое дело». Победители получают стартовое финансирование на создание социального бизнеса в размере от 30 до 100 тыс. рублей.

Организационную и консультативную помощь конкурсу оказывает Фонд региональных социальных программ «Наше будущее» (nb-fund.ru). Это первая российская организация, которая стала заниматься системной поддержкой со-

циального предпринимательства. Фонд был образован в 2007 году по инициативе известного бизнесмена Вагита Алекперова. На сегодняшний день Фонд поддержал 150 проектов в 48 регионах страны на сумму 366,5 млн рублей. Помимо прямого финансирования проектов (в виде беспроцентных займов) Фонд «Наше будущее» занимается созданием инфраструктуры поддержки российского социального бизнеса. В 2014 году была открыта «Лаборатория социального предпринимательства» (lab-sp.ru) — интеллектуальный и учебный центр, в котором обобщаются успешные практики, отечественные и зарубежные ноу-хау в этой сфере. Создана также программа «Больше чем покупка!», обеспечивающая доступ товаров социальных предпринимателей на массовый потребительский рынок.

По мнению экспертов, российское социальное предпринимательство миновало стадию стартапа и постепенно превращается в отдельный, «четвертый» сектор экономики.

