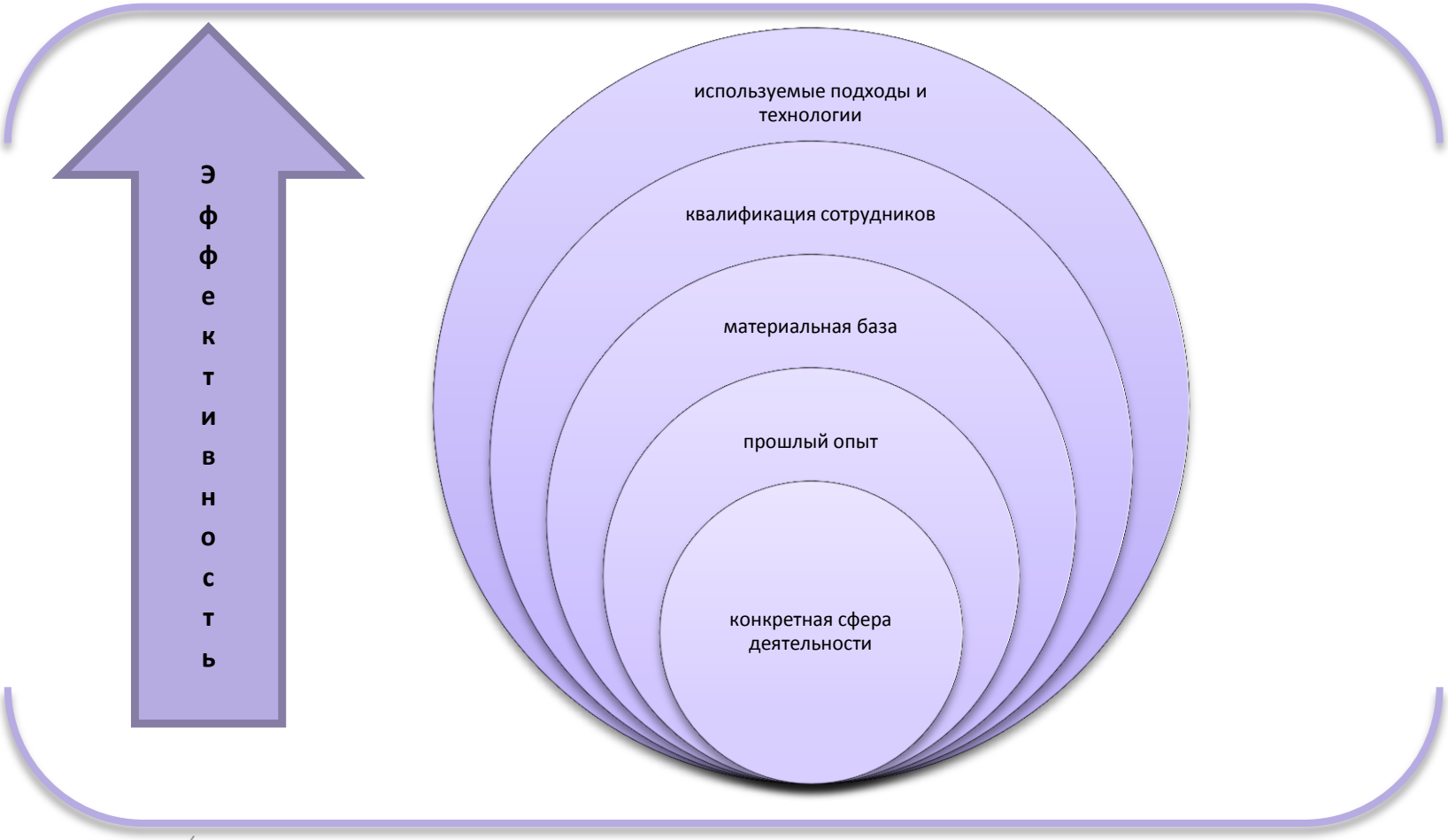
ПРОДУКТ №2 - КОМПЛЕКС МЕТОДИЧЕСКИХ И ИНФОРМАЦИОННО-СТРУКТУРНЫХ РЕШЕНИЙ «ЦЕНТР ОБМЕНА ОПЫТОМ УСПЕШНЫХ ПРАКТИК В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ»

Комплекс документации и информационный продукт «База тиражирования успешных практик»

Разработано Центром ГРАНИ с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов на реализацию проекта «Конструктор для новой деятельности ресурсных центров поддержки социально ориентированных НКО в регионах РФ»)

Создание базы тиражирования лучших практик



Для того, чтобы тиражирование лучших практик в деятельности организаций в социальной сфере было наиболее эффективным, необходимо использовать системный подход, который позволит учитывать различные компоненты функционирования таких организаций: конкретная сфера деятельности, прошлый опыт, материальная база, квалификация сотрудников, используемые подходы и технологии.

Критерии отбора (примеры)

Экономичность предоставления услуги.

- Для оценки экономичности может использоваться учет затрат на предоставление тех или иных услуг и сопоставление объемов затрат бюджетных средств или объемов предоставленных услуг на единицу финансовых средств.

Гуманизация социального обслуживания и учет степени удовлетворенности получателей услуг.

- Этот критерий предполагает получение информации о том, ведет ли практика предоставления услуги к созданию лучшей системы помощи гражданину, представителю социальной группы, семье, увеличению комфорта, повышению уровня удовлетворенности и учета предпочтений получателей услуг.

Независимость предоставления услуги от организационно-правовой формы поставщика и наличия государственной (муниципальной) организованной материальной базы.

- Возможность размещение услуги у негосударственных поставщиков.

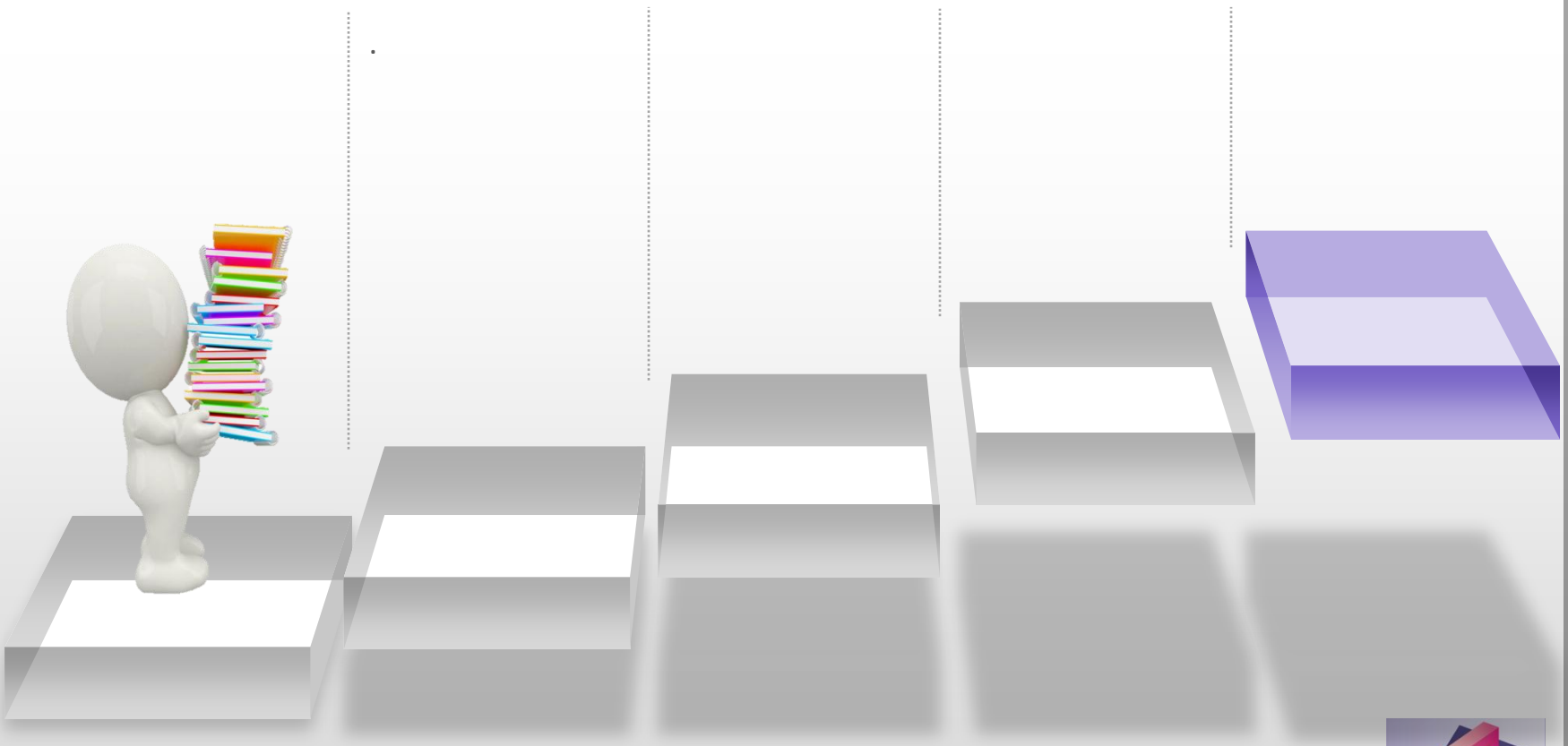
Существуют универсальные принципы, которыми следует руководствоваться при воспроизведении лучших практик

- Алгоритмизация описания
- «кейсовое» обеспечение
- обобщение имеющегося опыта
- структурное описание тиражируемого опыта

Алгоритмизация при внедрении лучшей практики

Воспроизведение лучшей (или новой) практики можно обеспечить через ее алгоритмизацию – описание как перечень технологических процедур. Для этого необходимо описать схему этапов так, чтобы каждый этап был связан с предыдущим, подразумевал получение результата и являлся входом в следующий этап. При этом должна существовать возможность подвергать продукт – то есть саму практику – измерению, анализу, корректировке и улучшению на каждом этапе. Однако стоит акцентировать внимание и на конечном результате.

Выявление	Отбор	Распространение	Тиражирование	Внедрение



Выявление и отбор:

- поиск нового, полезного опыта работы поставщиков услуг в социальной сфере;
- его оценку, одобрение, то есть признание передовым, пригодным для широкого круга субъектов деятельности по оказанию услуг в социальной сфере, в том числе за рамками подведомственных сетей учреждений.

Распространение, тиражирование и внедрение:

- опубликование, представление и распространение соответствующей информации, обеспечение доступа к материалам о лучшей практике;
- поддержка адаптации полученной информации о передовой практике к конкретным территориальным (отраслевым) условиям, возможность использования консультаций, в том числе у непосредственного носителя лучшей практики;
- использование передового опыта оказания инновационных услуг и лучшей практики в социальной сфере в деятельности поставщиков услуг, получение позитивных результатов, на основе внедренного передового опыта;
- информирование широкого круга заинтересованных лиц о результатах внедрения, масштабирования передового опыта оказания услуг в социальной сфере, включая оказание инновационных услуг.

Понятие «кейс» при воспроизводстве лучшей практики для ее тиражирования включает

1

- продукты, описывающие тиражируемую практику «как есть»

2

- материалы для организации семинара, формирующего собственную позицию к тиражируемой практике;

3

- модели, позволяющие понять основной смысл инновационного содержания данной практики, варианты практики.

Для «кейсового» обеспечения необходимы:

1	•отбор материалов, позволяющих знакомящихся с кейсом соотносить личный опыт с новым знанием;
2	•отбор средств, позволяющих самостоятельно изучить новую или лучшую практику (демонстрационные материалы, фотографии, видеоролики, схемы, таблиц и т.п.)
3	•рекомендации по использованию материалов кейса при обучении, внедрении конкретных технологий и т.п.

Кейс способствует формированию умения самостоятельно осваивать новый опыт.

Кейс обеспечивает:

- вариативность – воспроизведение практики демонстрируется не как строго прописанный алгоритм, а как палитра возможных действий, их содержания и характера;
- привязанность деятельности к контексту;
- гибкое планирование шагов по воспроизведению элементов лучшей практики;
- приоритет практического опыта над теоретическими представлениями.

В качестве объекта обобщения опыта в организациях социальной сферы может использоваться та лучшая практика, при реализации которой достигаются лучшие результаты за счет усовершенствования имеющихся ресурсов и оптимальной организации процесса оказания услуги в социальной сфере

Структурное описание тиражируемого опыта

Тиражирование и воспроизводство лучшей практики предполагает не только обобщение имеющегося опыта, но и выделение в составе лучшей практики элементов, входящих в имеющийся опыт.

Необходимо помнить, что цель обобщения опыта состоит не только в формализации опыта, который может стать основой для новой практики, но и в укреплении экспертных, диагностических и методических позиций деятельности по внедрению и сопровождению данной услуги в организации – поставщике услуг в социальной сфере. Они, в свою очередь, могут быть усилены с помощью поддержки документами и специалистами, обеспечивающими успешную коммуникацию в понимание составляющих опыта при необходимости.

Одной из форм поддержки, способствующей структурному описанию тиражируемого опыта, является разработка информационной карты, фиксирующей содержание лучшей практики.

Одной из форм поддержки, способствующей структурному описанию тиражируемого опыта, является разработка информационной карты, фиксирующей содержание лучшей практики.

Значимые поля для заполнения			
I. Общие сведения			
Ф.И.О. автора описания практики, контактные данные для обращений	**Организация – носитель практики, в которой работает автор описания**	**Должность автора практики**	**Стаж работы в должности**
II. Сущностные характеристики тиражируемой практики			
1. Тема тиражируемой практики			
2. Основание изменений по сравнению с существующей общераспространенной практикой (изменения в законодательстве, противоречия, новые внутренние условия, улучшения обслуживания определенной категории и т.д.)			
3. Идея нововведений (сущность тиражируемой практики)			
4. Концепция инновационной услуги/ практики (способы оказания, их преимущества перед аналогами и новизна, ограничения, трудоемкость, риски)			
5. Условия и этапы организации лучшей практики			
6. Результат услуги, социальные эффекты			
7.Публикации о практике			
8.Возможности поддержки внедрения : консультации (очные и заочные), стажировка, приезд специалиста во внедряющую организацию и т.п.).Условия предоставления отдельных видов поддержки : в какое время , в компенсацией каких затрат, бесплатно и т.п.			
III. Описание тиражируемого инновационного опыта (краткое описание имеющегося опыта, позволяющее судить о времени реализации, основном содержании и масштабе практики): когда началась, какие этапы развития практики имеются, характеристика заказчиков и получателей, показатели спроса, наличие специалистов, стандартов и т.п.).			
… **…**			
IV. Экспертное заключение			
Предполагаемый масштаб и формы распространения изменений			
Ф.И.О., контактная информация эксперта			

Информационная карта (далее – ИК) выступает в роли инструмента тиражирования опыта и лучшей практики, который позволяет формат их презентации и подходы к их воспроизводству. При этом информационная карта может касаться как описания инновационной услуги в социальной сфере целиком, так и новаций относительно отдельных элементов данной услуги, которые позволяют улучшать качество, уменьшать издержки производства, увеличивать удовлетворенность получателя услуги. (Например описание системы управления качеством оказания услуги, включая разработку стандарта, процедуры внутреннего контроля и т.п.)

II. Сущностные характеристики тиражируемой практики

1. Тема тиражируемой практики

2. Основание изменений по сравнению с существующей общераспространенной практикой

Тема тиражируемой практики должна содержать название услуги, а также отражать ее ключевую идею: методы, технологии и способы, которые могут быть использованы при ее реализации и которые отличают данную практику от существующих обычных услуг в социальной сфере. Тема не должна быть сформулирована конкретно: ни слишком узко, ни слишком обобщенно. Например, *«Услуга в сфере социального обслуживания: «Абилитация и реабилитация детей-инвалидов и детей раннего возраста с ограниченными возможностями здоровья», «Услуга в сфере социального обслуживания: «Реабилитация лиц бомж», «Услуга в сфере социального обслуживания: «Детский телефон доверия «Перемена плюс».*

2. Основание изменений по сравнению с существующей общераспространенной практикой (изменения в законодательстве, противоречия, новые внутренние условия, улучшения обслуживания определенной категории и т.д.)

Востребованность тиражируемой практики зависит от того, насколько конкретно описан способ воздействия на имеющуюся проблему. Он отражается во втором элементе ИК – «Основания изменений». Здесь могут быть зафиксированы внешние и внутренние изменения, в том числе изменения в законодательстве, новые потребности партнеров и получателей услуг организации.

Например, для практики «Услуга в сфере социального обслуживания: *«Содействие трудоустройству инвалидов» основания изменений могут быть сформулированы следующим образом: «Проблема трудоустройства людей с ограниченными возможностями здоровья имеет двойственный характер, с одной стороны работодатели отказываются принимать на работу человека с ограниченными возможностями здоровья по причине возможных дополнительных затрат, психологическими особенностями инвалидов, необходимостью их лечения, а также обустройства для них «доступной среды»; а с другой стороны сами инвалиды не идут на контакт с потенциальным работодателем, так как часто отсутствует возможность их физического нахождения на потенциальном рабочем месте, а также наличие страха перед получением отказа в трудоустройстве. Эта проблема заключается, прежде всего, в отсутствии взаимного понимания между инвалидом и работодателем».*

определенной категории и т.д.)

3. Идея нововведений (сущность тиражируемой практики)

Третий пункт ИК, «Идея нововведений», необходим для того, чтобы ответить на вопрос: «Что нужно сделать для решения проблемы, описанной в «Основания изменений»?

Для практики «Услуга в сфере социального обслуживания: «Абилитация и реабилитация детей-инвалидов и детей раннего возраста с ограниченными возможностями здоровья» в этом пункте можно написать: *«организация системной помощи, абилитации и реабилитации детей-инвалидов и детей раннего возраста с ограниченными возможностями здоровья, профилактика инвалидности, социализация и интеграция детей-инвалидов и семей, воспитывающих детей-инвалидов, в общество».*

4. Концепция инновационной услуги/ практики (способы оказания, их преимущества перед аналогами и новизна, ограничения, трудоемкость, риски)

«Концепция инновационной услуги/ практики « описывает те действия и методы, за счет которых произойдет достижение результата.

Для практики «Услуга в сфере социального обслуживания: «Содействие трудоустройству инвалидов» концепцию можно сформулировать следующим образом:
Оказание консультационных услуг по правовым вопросам трудоустройства инвалидов;
Помощь в написании резюме, подготовка к собеседованию;
Подбор подходящих вакансий;
Взаимодействие с работодателями по вопросам создания необходимых условий для работы инвалидов, предложение сотрудников из числа инвалидов;
Информационная и консультационная поддержка инвалидов посредством распространения информационных материалов, проведение групповых тренингов и семинаров по вопросам трудоустройства людей с ограниченными возможностями здоровья.

6. Результат услуги, социальные эффекты

«Результаты изменений», во-первых, должны быть верифицированы, во-вторых, должны иметь конкретные формулировки, в т.ч. в цифровом выражении. К ним могут относиться улучшение жизненной ситуации получателей услуг, новые компетенции сотрудников организации, и т.д. Также желательно продемонстрировать динамику этих показателей.

Так, среди результатов практики «Услуга в сфере социального обслуживания: «Реабилитация лиц бомж» можно выделить следующие:

Оказание социальных консультаций 2262 чел.

Оказание юридических консультаций 356 чел.

Устроены на работу (в том числе с проживанием) 89 чел.

Помощь в возвращении домой в другой город (в том числе совместно с «Мальтийской службой помощи») – 198 чел.

Помощь в восстановлении паспорта гражданина РФ получили (в том числе через суд) 84 чел.

Получили юридическое сопровождение в суде 65 чел.

Устроены в интернаты для престарелых и инвалидов 12 чел.

Помощь в поиске родственников 12 чел.

Помощь в получении лечения и/или устройстве в больницу 40 чел.

Помощь в приобретении медикаментов 42 чел.

Помощь в восстановлении (или оформлении после регистрации) ИНН – 12 чел.

Помощь в получении полиса ОМС 31 чел.

Помощь в оформлении пенсии 16 чел.

Помощь в оформлении инвалидности и постановке на очередь в интернат (в том числе совместно с «Мальтийской службой помощи») – 16 чел.

Оформление временной регистрации 67 чел.

Помощь в получении иных документов (военный билет, справка о судимости, свидетельства о рождении т.д.) – 18 чел.

Продуктовые наборы и средства гигиены выданы 1856 чел.

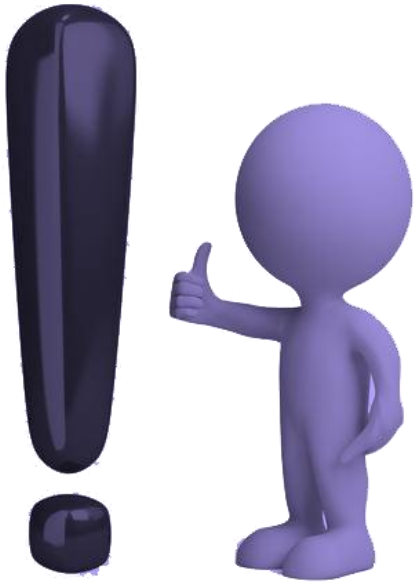
Одежда выдана 3061 чел.

7.Публикации о практике

В разделе «Публикации» фиксируются только те публикации, в которых представлена тиражируемая практика.

Также в ИК должны быть описаны структурные, содержательные и технологические элементы тиражируемой практики с конкретными примерами

Информационные ресурсы как база для тиражирования лучшей практики



Хотя информационные карты достаточно полно описывают тиражируемую практику, они не равные специализированным ресурсам, на которых такие практики хранятся. Создание таких хранилищ способствует распространению лучших практик, обеспечивает их прозрачность и повышает заинтересованность организаций в сфере социального обслуживания в описании и публикации собственного опыта.

Такими «хранилищами» могли бы стать сайты федеральных органов власти, курирующих деятельность НКО, сайт Общественной палаты РФ, порталы для НКО, а именно:

- https://президентскиегранты.рф
- http://portal-nko.ru/dialog/16503/16599
- http://nko.economy.gov.ru

Критерии для внесения практики в базу для тиражирования

актуальность

- соответствие потребностям региона (муниципалитета), региональному и федеральному законодательству, специфике деятельности организации, потребностям получателей ее услуг

новизна, которая может быть отражена:

- в комбинировании элементов других практик;
- в усовершенствовании отдельных элементов деятельности организации по оказанию услуг в социальной сфере;
- в радикальном преобразовании деятельности по предоставлению услуги в социальной сфере (с обоснованием причин);
- в заимствовании и применении в новых условиях кем-то созданного опыта;

результативность, в т.ч. для получателей услуг

воспроизводимость

- возможность передачи практики другим организациям.

Принципы распространения лучшей практики

Масштабируемость

Информационная прозрачность данной практики в мере, достаточной для ее понимания возможными потребителями и поставщиками, желающими внедрить данную услугу.

Непротиворечивость данной практики законодательству и направленность ее на решение задач повышения доступности, качества и ассортимента услуг в социальной сфере.

Анализ и верификация описаний лучших практик,

Технологичность описания и процессов внедрения практики, позволяющая обеспечить понимание и повторение основных элементов процесса оказания услуги в социальной сфере «по шагам» в оптимальном сочетании конкретной и обобщенной наглядности.

Комплексность - стремление к «полному пакету» описания практики,

Доступность практики к ее использованию иными субъектами на основании понятных и неизбыточных возникающих издержек, урегулированных процедур использования и правообладания.

Оптимальность сочетания информирования о лучшей практике и поддержки ее внедрения.

Своевременность и оперативность выявления лучшей практики, регулярность обновления её описания и ориентированность на разные целевые группы.

Порядок внесения материалов в базу для тиражируемых практик

Для размещения материалов в базу тиражируемых практик необходим набор документов, среди которых могут быть:

- заявка о внесении материала в банк тиражируемых практик;
- информационная карта практики;
- ссылки на информационные ресурсы, на которых можно узнать дополнительную информацию о практике;
- письменное согласие автора (организации) на распространение его практики.

Автору практики оказания инновационных услуг в социальной сфере, включенной в банк, может быть выдано свидетельство о вкладе в Банк лучших тиражируемых практик.