

УДК: 323.212

DOI: 10.52531/1682-1696-2022-22-4-115-120

Научная статья

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОНКО КАК ДРАЙВЕР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕГИОНЕ

А. В. Рунов

ИНСТИТУТ ПИЩЕВОЙ И
ПЕРЕРАБАТЫВАЮЩЕЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ
ФГБОУ ВО «КУБГУ»

В статье рассмотрены особенности деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций (СОНКО) на современном этапе развития государства. Отмечается, что некоммерческие организации, выполняя ряд государственных заданий, играют исключительную роль в качественном предоставлении социальных услуг и соответственно благополучном обеспечении качества жизни населения региона. Приводятся результаты исследований, отражающие необходимость поиска путей совершенствования деятельности СОНКО, связанные с применением инструментов развития добросовестной конкуренции и повышения качества предоставляемых ими услуг. С этой целью автором подготовлены предложения по содержанию кодекса деловой этики деятельности СОНКО, типовая региональная программа совершенствования работы, а также макет национального стандарта, регламентирующий качество деятельности СОНКО, оказывающего социальные услуги.

Ключевые слова: *социально ориентированная некоммерческая организация, социальная услуга, качество, кодекс, региональная программа, национальный стандарт*

ВВЕДЕНИЕ

Государственное регулирование экономики направлено на интенсификацию развития социальной сферы и повышение качества предоставляемых социальных услуг. Государство ищет пути и методы для решения поставленной задачи. Изучение зарубежного опыта показало, что применяются две модели организации социального обслуживания государством, первая – европейская, характеризуется поддержкой населения за счет государственных ресурсов, вторая – американская нацелена на сокращение доли государственных структур в деятельности по оказанию по-

Original article

IMPROVING THE ACTIVITIES OF SONKO AS A DRIVER OF IMPROVING THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES IN THE REGION

A.V. Runov

INSTITUTE OF FOOD AND PROCESSING
INDUSTRY FGBOU VO "KUBSTU"

The article examines the features of the activities of socially oriented non profit organizations (SONKO) at the present stage of state development. It is noted that non-profit organizations, performing a number of state tasks, play an exceptional role in the quality provision of social services and, accordingly, the safe provision of the quality of life of the population of the region. The research results are presented, reflecting the need to find ways to improve the activities of SONKO related to the applicability of tools for the development of good-known competition and improving the quality of services provided by them. To this end, the author has prepared proposals on the content of the SONKO code of business ethics, a typical regional program for improving their work, as well as a mock-up of a national standard regulating the quality of SONKO's activities providing social services.

KEYWORDS: *socially oriented non-profit organization, social service, quality, code, regional program, national standard*

мощи в социальной сфере [3, 10]. В целом социальное обслуживание на международном уровне и национальном уровне нацелено на значительное увеличение негосударственного сектора, внедрение инноваций в социальное обслуживание и повышение числа платных услуг. В России продолжают формироваться социально ориентированные некоммерческие организации (СОНКО), которые обладают реальными возможностями поставлять социальные услуги, реализуя ресурсы региональных бюджетов. Сведения о структуре и составе участников СОНКО в федеральных округах России за 2020 год [11] приведены на рис. 1.

Анализ приведенных данных по регионам России показывает, что наибольшее количество СОНКО представлено в Центральном административном

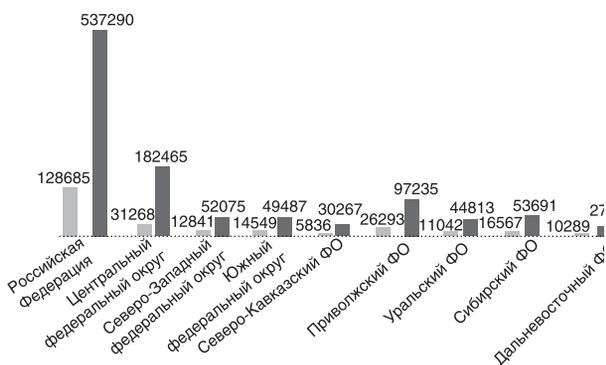


Рис. 1.

Основные сведения о деятельности SONKO по Российской Федерации за 2020 год

округе. Большой опыт по предоставлению социальных услуг имеет г. Санкт-Петербург, г. Москва, Республика Башкортостан, Пермский край, Новосибирская область, Ленинградская область, Ханты-Мансийский автономный округ [11]. Наиболее популярным механизмом привлечения SONKO к оказанию социальных услуг является предоставление субсидий, которое регламентировано бюджетным законодательством и государственных закупок в соответствии с законодательством РФ о контрактной системе. Обзор публикаций и статистических данных, говорят об увеличении численности SONKO в России. Так в сфере охраны здоровья в 2020 году их число возросло на 28%, увеличилось также число регионов, которые приняли муниципальные программы. Если в 2017 году их было 67, то в 2020 году уже 72 региона [8]. Развитие сектора SONKO дает новые перспективные возможности для социального предпринимательства. Изучение деятельности SONKO выявило ряд особенностей в их работе, связанных со спецификой их организационно-правовой формы и характером социальной деятельности. SONKO при предоставлении социальных услуг руководствуются не только желанием обеспечить качество жизни населения региона, но и учитывают собственные коммерческие интересы, стараясь более рационально использовать имеющиеся ресурсы. При этом на первый план выходит быстрая реакция на потребности населения, качество услуг, рациональное управление персоналом, бережливое отношение к ресурсам и т.п. [5, 7]. Преимущества предоставления социальных услуг силами SONKO [10] приведены на рис. 2.

МЕТОДИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ИССЛЕДОВАНИЙ

Работа по поиску путей совершенствования деятельности SONKO проводилась с применением



Рис. 2.

Преимущества предоставления социальных услуг силами SONKO

классических общенаучных и конкретно-предметных методов исследования. Был проведен контент анализ по всем законодательным и нормативным источникам, устанавливающим положения по социальному обслуживанию и социальным услугам. В частности были изучены и обобщены показатели и требования к предоставлению социальных услуг в 20 национальных стандартах, в том числе: ГОСТ Р 52495; ГОСТ Р 52885; ГОСТ Р 52886; ГОСТ Р 52887; ГОСТ Р 52888; ГОСТ Р 53058; ГОСТ Р 53059; ГОСТ Р 53064; ГОСТ Р 53349; ГОСТ Р 53874; ГОСТ Р 54738; ГОСТ Р 54990 и ГОСТ Р 56831. Эти документы определяют качество социальных услуг семье, женщинам, детям, гражданам пожилого возраста, инвалидам, людям с наркотической зависимостью, услуги реабилитационных центров и др. В ходе исследования по данному направлению проводился сбор и систематизация данных, полученных от населения, а также от работников SONKO, жителей столичного региона, территориальных объединений предпринимателей и общественных объединений потребителей, а также бизнес-сообществ. Кроме того проводился:

- анализ научных разработок в области предоставления социальных услуг и развитию конкуренции среди SONKO;
- анализ и обобщение фактических данных и информации о предоставляемых социальных услугах и социальном обслуживании в России и за рубежом;
- анализ методов и приемов, обеспечивающих возможность оценить качество и безопасность социальных услуг.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ
ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

Одним из драйверов успешного формирования социальных услуг с применением механизмов социального партнерства может быть развитие добросо-

вестной конкуренции, а также создание и реализация государственных и региональных целевых программ по поддержке жителей регионов [9]. Отмечается, что конкуренция среди СОНКО позитивно влияет на развитие социального обслуживания. Участие таких организаций позволяет разнообразить состав и структуру социальных услуг и ликвидировать дефицит по многим направлениям обслуживания, повышать их качество и доступность [4]. В то же время, как показали исследования среди СОНКО развивается недобросовестная конкуренция, связанная с отсутствием объективной информации об участниках рынка, использованием чужого бренда, искажением информации о конкуренте или партнере. В связи с этим возникают конфликтные ситуации, которые необходимо нивелировать. Во многих сферах деятельности приняты кодексы деловой этики [10]. При предоставлении услуг СОНКО возможно также использовать прием развития добросовестной конкуренции – применение кодекса деловой этики.

В кодексе деловой этики должны быть отражены в первую очередь следующие позиции:

– «Приобретенные специалистами СОНКО профессиональные знания и опыт являются общим достоянием для всех организаций, соответствующего профиля работы и должны быть доступны для всего населения региона»;

– «СОНКО осуществляет свою деятельность на принципах соблюдения интересов каждого гражданина региона, которому необходимо предоставить социальные услуги»;

– «СОНКО должна предоставить гражданину полную и достоверную информацию о всем спектре оказываемых услуг»;

– «Исполнителям услуг категорически запрещается вводить в заблуждение граждан о качестве и безопасности оказываемых услуг, предоставлять им недостоверную информацию о правилах, условиях и особенностях обслуживания»;

– «Специалисты СОНКО обязаны быть уважительными, корректными, ценить доверие граждан: в связи с отсутствием у них опыта получения аналогичных услуг»;

– «СОНКО оперативно рассматривает любые претензии и жалобы, и стремится максимально быстро удовлетворить их».

«Специалисты СОНКО проявляют толерантность к представителям других национальностей и конфессий»

– «Специалисты СОНКО не высказываются публично, с тем что бы не опорочить деловую репутацию конкурирующей организации и причинить ей материальный или моральный вред»

– «СОНКО предоставляет достоверную, полную и объективную информацию об отстраненных от работы и уволенных недобросовестных сотрудниках»

Данные положения делового кодекса могут быть использованы СОНКО и дополнены с учетом специфики деятельности конкретной организации.

Одним из способов ускорения развития деятельности СОНКО и обеспечения качества социальных услуг может быть создание и реализация государственных и региональных целевых программ по поддержке жителей муниципальных образований [9]. Программы нацелят на обеспечение последовательного повышения качества, доступности и вариативности социальных услуг населению, предоставляемых в сфере социального обслуживания населения. Такие программы могут предусматривать привлечение к социальным услугам более широкого круга потребителей из числа граждан старшего возраста, инвалидов и других категорий населения, а также учитывать возможности наиболее значимых благотворительных проектов и программ в виде предоставления субсидий на оказание дополнительной адресной социальной помощи и услуг общественными и благотворительными организациями. Возможно, предложить примерный состав паспорта региональной (городской) целевой программы социальной поддержки жителей региона на основе привлечения СОНКО (табл. 1).

В целях совершенствования нормативного обеспечения оказания социальных услуг предлагается, принимая во внимание публикации [5–7], подготовить документ по стандартизации ГОСТ Р «Социально ориентированные некоммерческие организации. Требования к предоставляемым социальным услугам». Макет национального стандарта приведен в табл. 2.

Разработку предлагаемого национального стандарта можно поручить профильному техническому комитету по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения», который функционирует на базе Российского института стандартизации. Для формирования требований к услугам, возможно создать рабочую группу, в состав которой на добровольных началах могут войти представители органов власти, органов местного самоуправления, СОНКО, представители общественных объединений предпринимателей и потребителей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В России продолжают формироваться социально ориентированные некоммерческие организации (СОНКО), которые обладают реальными возможностями поставлять качественные социальные услуги, реализуя ресурсы региональных бюджетов. Преимуществом деятельности СОНКО возможно считать значительное увеличение доходов при оказании социальных услуг, создание дополнительных негосударственных рабочих мест, увеличение объема услуг, повышение их качества, обеспечение доступности социальных услуг.

ТАБЛИЦА 1.

Примерный состав паспорта региональной (городской) целевой программы социальной поддержки жителей региона на основе привлечения СОНКО

Паспорт региональной целевой программы социальной поддержки жителей региона на основе привлечения социально ориентированных некоммерческих организаций (СОНКО) на 2023–2025 годы»	
Наименование Программы	Региональная целевая программа «Социальная поддержка жителей региона на основе привлечения СОНКО на 2023–2025 годы»
Заказчик Программы	Администрация региона
Разработчик Программы	Администрация региона
Основание для разработки Программы	Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»; Федеральный закон от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»; Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. N 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» Региональные законы
Цель Программы	Социальная поддержка жителей региона путем привлечения к предоставлению социальных услуг СОНКО, осуществляющих деятельность на территории региона
Основные задачи Программы	– повышение эффективности реализации государственной политики в области социального обслуживания – поддержка СОНКО; – формирование организационных, правовых, финансовых и социально-экономических условий для деятельности СОНКО; – создание условий для расширения видов предоставляемых социальных услуг; – обеспечение условий для деятельности СОНКО региона посредством оказания им финансовой и консультационной помощи; – выявление и поддержка социально значимых инициатив общественных объединений региона; – усиление роли общественных организаций региона в реализации общественных интересов населения через взаимодействие с администрацией региона
Сроки реализации Программы	2023–2025 годы
Индикаторы Программы	– количество проведенных общественных акций и мероприятий; – количество граждан, принимающих участие в деятельности СОНКО; – количество СОНКО, которым оказана поддержка
Объем финансирования Программы	Общий объем финансирования из средств регионального бюджета, в том числе по годам: 2023 год – 2024 год – 2025 год –
Исполнители основных мероприятий Программы	Структуры, ответственные за проведение социальной политики в регионе, общественные объединения, СОНКО
Целевые показатели и индикаторы, характеризующие выполнение намеченных целей и задач	– увеличение (сохранение) числа зарегистрированных на территории региона благотворительных организаций; – увеличение числа проектов и программ СОНКО; – увеличение количества СОНКО, принявших участие в конкурсах на получение государственной поддержки; – увеличение количества СОНКО, которым обеспечена информационная поддержка; – количество граждан, вовлеченных в реализацию социальных проектов, получивших государственную поддержку; – увеличение количества специалистов (волонтеров) некоммерческого сектора, прошедших обучение; – увеличение числа мероприятий, направленных на повышение правовой грамотности; – увеличение в средствах массовой информации числа публикаций (видеосюжетов, радиорепортажей) о деятельности СОНКО и участии граждан в благотворительной и добровольческой деятельности
Ожидаемые результаты Программы	– повышение качества жизни населения региона, улучшение условий деятельности СОНКО

Установлено, что одним из драйверов развития социальных услуг с применением механизмов социального партнерства может быть развитие добросовестной конкуренции, а также и создание и реализация государственных и региональных целевых программ по поддержке жителей. Автор предлагает концептуальный подход к взаимопониманию между СОНКО на основе применения кодекса деловой этики, вклю-

чающего формирование уважительного отношения внутри коллектива организации и этичное отношение к организациям-конкурентам, участвующим в предоставлении социальных услуг. Кроме того, автор предлагает макет паспорта региональной программы по поддержке СОНКО и макет национального стандарта, регламентирующего требования к качеству услуг предоставляемых СОНКО.

ТАБЛИЦА 2.

Макет ГОСТ Р «Социально ориентированные некоммерческие организации. Требования к предоставляемым социальным услугам»

Разделы ГОСТ Р	Примерное содержание раздела
1. Область применения	Определяет характеристику содержания стандарта, его область применения и особенности услуг, предоставляемых социально ориентированными некоммерческими организациями (СОНКО)
2. Нормативные ссылки	Перечисляются межгосударственные и национальные стандарты, с которыми гармонизирован разрабатываемый стандарт, а также документы по стандартизации с которыми связано предоставление социальных услуг
3. Определения	Указываются термины и определения к ним, используемые при применении настоящего стандарта. Дается характеристика терминам, используемым в стандартах на социальные услуги.
4. Классификация	Дается описание классификационных признаков социальных услуг, предоставляемых СОНКО. Приводится классификация по каждому признаку и описываются особенности услуг. Дается также классификация СОНКО, по степени участия в предоставлении услуг, набору самих услуг, численности работающих, форме участия в процессе предоставления и др.
5. Общие технические требования	Формируется состав и структура индикаторов, показателей и требований к предоставляемым услугам, в том числе требования к помещениям, квалификации исполнителей, производственным и вспомогательным процессам, используемому оборудованию, препаратам, инструменту. Кроме того приводятся требования к критериям качества обслуживания, комфортности предоставления и этике общения с гражданами.
6. Требования безопасности	Этот раздел стандарта должен содержать комплекс требований безопасности, в том числе пожаробезопасности, электробезопасности, психологической безопасности, травмобезопасности и др. В нем должны быть приведены ссылки на нормативные и правовые документы в области безопасности.
7. Требования охраны окружающей среды	Этот раздел стандарта регламентирует требования к охране окружающей среды при предоставлении социальных услуг. В нем приводятся ссылки на законы, правила и стандарты, регламентирующие требования к охране окружающей среды.
8. Библиография	Приводится перечень всех правовых и нормативных документов, с которыми связано содержание разделов стандарта кроме стандартов (раздел 2).

ЛИТЕРАТУРА

1. БУРЦЕВА А.А. Социально ориентированные некоммерческие организации – гражданско-правовое регулирование статуса и деятельности // Хозяйство и право. Приложение к № 2, февраль 2014. 48 с.
2. ГИМАЗОВА Ю.В., ОМЕЛЬЧЕНКО Н.А., ЗНАМЕНСКИЙ Д.Ю., ХАРИЧКИН И.К. Взаимодействие государства и социально ориентированных некоммерческих частных организаций. Монография. М.: ГУУ, 2015. 191 с.
3. ГИМАЗОВА Ю.В. Особенности нормативно-правового регулирования социально ориентированных некоммерческих организаций в России. Электронный журнал «NovaInfo». № 58–5, С. 1–16. URL: <http://novainfo.ru/article/10826/pdf> (дата обращения: 07.09.22).
4. ЗВОРЫКИНА Т.И., РОСТАНЕЦ В.Г., ВОЙТ М.Н. и др. Концепции и модели интенсификации предпринимательской деятельности: мировые, национальные и региональные тренды Монография/ под общ редакцией ректора Финансового университета при Правительстве Российской Федерации. М., Издательско-торговая корпорация «Дашков и К"», 2022. 400 с.
5. ЗВОРЫКИНА Т.И. Доступны ли гражданам государственные и муниципальные услуги // Стандарты и качество. 2017. №2 (956). С. 66–68.
6. ЗВОРЫКИНА Т.И. Сфера услуг и оценка её социально-экономической роли в экономике России и регионов // Вестник Российской академии естественных наук. 2016 г. № 4. С. 63–67.
7. ЗНАМЕНСКИЙ Д.Ю. Деятельность социально ориентированных НКО в области науки и технологий: системно-динамический подход // Социодинамика. 2014. № 9. С. 1–14.
8. Минэкономразвития. Татьяна Илюшниковая: доля негосударственных компаний в сфере социальных услуг растёт https://www.economy.gov.ru/material/news/tatyana_ilyushnikova_dolya_negosudarstvennyh_kompaniy_v_sfere_socialnyh_uslug_rastet.html (дата обращения 07.09.2022).
9. Минэкономразвития. Методические материалы по разработке региональных программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций" <https://legalacts.ru/doc/metodicheskie-materialy-po-razrabotke-regionalnykh-programm-podderzhki/> (дата обращения 07.09.2022).
10. РУЧКИНА Г.Ф., БАРКОВ А.В., ЗВОРЫКИНА Т.И., БУЯНОВА А.В. и др. Социальное обслуживание населения в Российской Федерации: совершенствование правового регулирования. Монография. Москва: РУСАЙНС, 2017. 182 с.
11. Росстат. Итоги выборочного обследования социально ориентированных некоммерческих организаций

на основе формы № 1-СОНКО <https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/1-sonko2020.doc> (дата обращения 07.09.2022).

REFERENCES

1. BURTSEVA A.A. Socially oriented non-profit organizations – civil law regulation of status and activity. *Ekonomika i pravo*. 2014;(2): 1–48. (In Russian).
2. GIMAZOVA YU.V., OMELCHENKO N.A., ZNAMENSKY D.YU., KHARICHKIN I.K. Interaction of the state and socially oriented non-profit private organizations. Moscow: Izdatelstvo GUU; 2015. (In Russian).
3. GIMAZOVA YU.V. Features of regulatory and legal regulation of socially oriented non-profit organizations in Russia. *Electronniy zhurnal "NovaInfo"*. (58–5), 1–16. (in Russian). URL: <http://novainfo.ru/article/10826/pdf> (date of address: 07.09.22). (In Russian).
4. ZVORYKINA T.I., ROSTANETS V.G., VOIT M.N., ET. AL. Concepts and models of intensification of entrepreneurial activity: global, national and regional trends. Moscow: Dashkov i Ko, 2022. (In Russian).
5. ZVORYKINA T.I. Are state and municipal services available to citizens. *Standarty i kachestvo*. 2017;2 (956):66–68. (In Russian).
6. ZVORYKINA T.I. Service sector and assessment of its socio-economic role in the economy of Russia and regions. *Vestnik Rossiyskoi Akademii estestvennykh nauk*. 2016;(4):63–67. (In Russian).
7. ZNAMENSKY D.YU. Activity of socially oriented NGOs in the field of science and technology: a system-dynamic approach. *Sociodynamica*. 2014;(9):1–14. (In Russian).
8. Tatiana Ilyushnikova. The share of non-state companies in the field of social services is growing. (in Russian). URL: https://www.economy.gov.ru/material/news/tatyana_ilyushnikova_dolya_negosudarstvennyh_kompaniy_v_sfere_socialnyh_uslug_rastet.html (accessed 07.09.2022). (In Russian).
9. Methodological materials on the development of regional support programs for socially oriented non-profit organizations. *Mineconomrazhvitiya*. (in Russian). <https://legalacts.ru/doc/metodicheskie-materialy-po-razrabotke-regionalnykh-programm-podderzhki> (accessed 07.09.2022). (In Russian).
10. RUCHKINA G.F., BARKOV A.V., ZVORYKINA T.I., BUYANOVA A.V. ET. AL. Social services of the population in the Russian Federation: improvement of legal regulation. Moscow: RUSAINS; 2017. (In Russian).
11. Rosstat. Results of a sample survey of socially oriented non-profit organizations based on Form No. 1-SONKO. (in Russian). <https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/1-sonko2020.doc> (accessed 07.09.2022). (In Russian).

Рунов Александр Владимирович,
к.э.н., старший преподаватель Института пищевой и перерабатывающей промышленности ФГБОУ ВО «КубГТУ»

✉ 350042, г. Краснодар, ул. Московская, д. 2Г,
350042, Krasnodar, Moskovskaya str., 2G,
тел.: +7 (989) 120-16-16, e-mail: av.runov_65@mail.ru