

ДИСКУССИОННЫЕ СТАТЬИ

Н. Н. Ворошилина [N. N. Voroshilina]

УДК 005.8

СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА В РЕГИОНАХ: УПРАВЛЕНИЕ
СОЦИАЛЬНЫМИ ПРОЕКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИSOCIAL POLICY IN THE REGIONS: MANAGEMENT
OF SOCIAL PROJECTS IN ORGANIZATION

Статья посвящена изучению социальной политики в Республике Беларусь, определены фактические результаты, реализованных в ТЦСОН Центрального района г. Минска социальных проектов, их соотношение с заявленными целями и определение тенденций и динамики изменений уровня жизни населения в результате реализации социальных проектов и проводимой социальной политики в регионе.

Results of a research are reflected in article I aim which determination of the actual results of the social projects realized in TTSON of the Central district of Minsk, their ratio with stated purposes and determination of tendencies and dynamics of changes of level of living of the population as a result of implementation of social projects is.

Ключевые слова: социальный проект, мониторинг, уровень жизни

Key words: social project, monitoring, standard of living

Эмпирической базой исследования было выбрано государственное учреждение «Территориальный центр социального обслуживания населения Центрального района г. Минска» (далее – ТЦСОН). Его деятельность направлена на организацию и оказание социальных услуг гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в формах полустационарного, нестационарного, срочного социального обслуживания, социального обслуживания на дому, а также содействие активизации собственных усилий граждан по предупреждению, преодолению трудной жизненной ситуации и (или) адаптации к ней.

С учетом дополнений и изменений, предусмотренных проектом постановления Министерства «О внесении дополнений и изменений в постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 23 июля 2003 г. № 86» на территории Центрального района г. Минска целью деятельности являются:

- оказание содействия гражданам (семьям) в преодолении трудных жизненных ситуаций;
- прогнозирование и предупреждение возникновения трудных жизненных ситуаций;
- активизация собственных усилий граждан и семей, создание условий для самостоятельного решения ими возникающих проблем.

Основными задачами ТЦСОН являются:

- мониторинг, анализ и оценка социальной и демографической ситуации, уровня социально-экономического благополучия граждан (семей) на обслуживаемой территории, прогнозирование социальных процессов, потребности в социальной помощи у различных категорий населения и выработка предложений по совершенствованию системы социальной защиты на территории обслуживания;
- выявление и дифференцированный учет граждан и семей, нуждающихся в социальной поддержке, определение необходимых им форм помощи и периодичности (постоянно, временно, на разовой основе) ее предоставления;
- оказание гражданам (семьям) социальной поддержки, в том числе материальной помощи, предоставление социально-педагогических, психологических, юридических, бытовых, консультационных и иных услуг, проведение социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, ставших жертвами торговли людьми;
- организация работы по оказанию комплексной помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, – бывшим воспитанникам интернатных учреждений, опекунских, приемных семей;
- сотрудничество с государственными, общественными, религиозными, коммерческими организациями, привлечение их к решению вопросов оказания социальной помощи и поддержки нуждающимся гражданам;
- обобщение и внедрение передовых видов и форм социального обслуживания населения в зависимости от характера нуждаемости и местных социально-экономических и демографических условий;
- информационно-просветительская деятельность по актуальным вопросам социального обслуживания и социальной политики.

Как было отмечено в теоретической части исследования, разработка любого проекта - это творческий процесс, обеспечивающий возможность задействовать все имеющиеся ресурсы, проявить инициативу, учесть потребности и способствовать достижению необходимых результатов с учетом конкретно сложившейся ситуации.

В ТЦСОН было реализовано 9 социальных проектов, в рамках реализации которых проводятся работы по укреплению материально-технической базы отделения центра, обеспечению комфортных условий обслуживания граждан, реабилитации инвалидов к трудовой деятельности, организации временной трудовой занятости учащейся молодежи в свободное от учебы время и развитию творческих способностей подростков из многодетных и малообеспеченных семей, приводящих к более эффективным результатам.

Так, в ТЦСОН Центрального района для молодых инвалидов реализован мини-проект «Чудеса природы», организованный совместно с ОАО «МинскСортСемОвощ». Как рассказала директор ТЦСОН Центрального района, предприятие предоставило семена овощей и цветов, а подопечные центра высадили и вырастили рассаду. В числе самых востребованных социальных проектов Центрального района – проект «Пожилые – старикам». Его суть – оказание помощи престарелым и немощным людям в возрасте 70–90 лет. Пожилые волонтеры покупают продукты, лекарства, убирают квартиры одиноким людям.

Действуют музыкальные клубы «Созвездие», «Веселуха», «Здравствуй, песня!», которые к знаменательным датам готовят концертные программы и выступают перед членами общественных организаций, ветеранами ГУ «Республиканский клинический госпиталь инвалидов Великой Отечественной войны имени П. М. Машерова».

С целью внедрения новых форм социальной помощи людям пожилого и престарелого возраста разработан пилотный проект «Наши подруги – ваши гости». Коллектив из волонтеров-пенсионеров совместно с социальным работником проводят для одиноких лежачих минчан песенные вечера с учетом интересов хозяина дома.

Третий год на базе территориального центра функционирует магазин «За спасибо!», где принимают бытовую технику от жителей района и передают малообеспеченным одиноким людям пожилого возраста.

Проектом элементарной реабилитации инвалидов по зрению предусматривается обучение специальным знаниям, специфическим умениям и навыкам в области социально-бытовой деятельности, пространственному ориентированию, чтению и письму по системе Брайля.

Проект Институт Третьего Возраста как инновационная модель социально-психологической поддержки лиц пожилого возраста реализуется при поддержке Представительства зарегистрированного общества «Deutscher Volkshochschul-Verband e.V.» (Федеративная Республика Германия) в Республике Беларусь.

Проект «Навстречу друг другу» преследует цель формирования межпоколенной толерантности у пожилых людей и молодежи путем организации совместной деятельности (волонтерская и творческая деятельность, обучение, фильмо-группы, разговорное кафе, социально-психологическая поддержка и др.).

Задачи проекта:

1. Создание волонтерского клуба из числа активных пожилых людей, в том числе мобильных бывших несовершеннолетних узников фашизма и студенческой молодежи для оказания социально-бытовой и социально-психологической поддержки немобильных бывших несовершеннолетних узников фашизма и их семей.

2. Формирование социальной активности волонтеров (из числа пожилых людей и молодежи) в процессе совместной социально-значимой деятельности (обучение, фильмо-группы, разговорное кафе и др.).

3. Социализация маломобильных узников путем организации сопровождения и их творческой социально-значимой деятельности.

4. Привлечение дополнительных человеческих и материальных ресурсов для поддержки волонтерских инициатив.

5. Привлечение внимания общественности к проблемам пожилых людей и способам их решений.

6. Социально-психологическая поддержка членов семей немобильных узников.

Проект реализуется в рамках программы «Место встречи – диалог» при финансовой поддержке Фонда «Память, ответственность и будущее» в сотрудничестве с общественным объединением «Взаимопонимание».

Эти проекты востребованы и социально значимы, однако, реализованы либо в качестве социальных программ, без соблюдения этапов технологии социального проектирования, рассмотренных в первой части исследования, либо преобразованы и выведены на республиканский уровень реализации социальных проектов.

На базе ТЦСОН стартовал масштабный социальный проект «Сети все возрасты покорны», инициированный СООО «Мобильные ТелеСистемы», который второй год подряд получает республиканскую премию в области корпоративной социальной ответственности [2]. Также проект удостоен специального приза от журнала Marketing Media Review (MMR). Являясь профессионально спланированным и организованным по опыту европейских проектов, в рамках дальнейшего исследования проведем его поэтапный анализ.

Социальный проект «Сети все возрасты покорны» реализован СООО МТС при поддержке Министерства труда и социальной защиты, Минского городского исполнительного комитета, Фонда ООН в области народонаселения и Белорусской ассоциации социальных работников.

Проект был создан с целью помощи пожилым людям в приобретении навыков общения в интернете, а также продвижения современных информационных технологий и полезных онлайн-сервисов среди людей старшего возраста. Проект направлен на содействие социальной адаптации людей старшего поколения к новой интернет-среде, преодоление информационной изоляции и барьеров в общении с представителями других поколений.

Миссия данного проекта – сокращение «цифрового разрыва» между представителями разных поколений за счёт передачи навыков работы в Интернете от более опытных – начинающим пользователям.

Проект обучения компьютерной грамотности «Сети все возрасты покорны» базируется на решении трех проблем.

1) проблема людей пожилого возраста: информационная, социальная изоляция и одиночество, сложности с трудоустройством. Данная проблема вызвана ограниченной подвижностью пожилых людей, затрудненным доступом и неумением работать с современными средствами коммуникации (компьютером и интернетом) и получать необходимую информацию (юридическую, социальную, коммерческую, политическую, энциклопедическую).

2) проблема разрыва связи поколений. Проект решает её путем привлечения волонтеров к преподаванию пожилым людям, создания условий для общения поколений на базе Интернета и выработки культуры общения в Интернете.

Социальная значимость проекта заключается в следующем:

1) Социально-просветительский проект реализован для социально- незащищенных слоев населения (пенсионеры, люди пожилого возраста).

2) Обучение 350 пенсионеров проходит бесплатно, на базе четырех действующих классов в социальных центрах г. Минска.

3) Привлечение к реализации проекта преподавателей-волонтеров.

4) Повышение качества жизни пожилых людей через новые навыки и знания (оплата ЖКХ, медицинских услуг, покупка товаров в интернете с доставкой на дом).

5) Устранение одиночества, психологических барьеров, «боязни» компьютера, сети интернет, вовлеченность в происходящие в мире события

6) Возможность общения на равных с детьми и внуками, сокращение дистанции через общение с родными и друзьями из других стран, городов.

7) Возможность постоянного развития, поиска новых занятий, увлечений, работы.

Цель проекта – Социальная адаптация пожилых людей, проживающих на территории Центрального района г. Минска к современной компьютерной среде.

Задачи проекта:

1. Формирование базы потенциальных получателей услуг проекта.

2. Формирование базы потенциальных волонтеров проекта.

3. Подготовка волонтеров для работы с людьми старшего поколения. (учитываются возрастные, психологические особенности участников проекта).

4. Поиск партнеров для реализации проекта.

5. Подготовка методического обеспечения курса: «Компьютерная памятка пенсионеру».

6. Установка компьютеров в информационном центре ТЦСОН.

7. Работа волонтеров проекта с пожилыми людьми.

8. Проведение мониторинга работы добровольцев и работы с добровольцами в рамках реализации проекта.

9. Анализ, обобщение опыта.

Календарными этапами проекта являлись:

– Июль 2014: старт подготовки проекта, коммуникация с потенциальными партнерами, государственными структурами;

– Обозначение существующей проблемы в СМИ и обществе;

– Август 2014: набор волонтеров для привлечения в качестве преподавателей образовательного проекта;

– Проведение обучающего мастер-класса по особенностям преподавания и коммуникации с пожилыми людьми с участием специалистов (педагоги ВУЗа);

– Составление и издание учебного пособия для преподавателей и слушателей курса. Программа пособия разработана специально с учетом психологических и психических особенностей пожилых людей;

– 8 октября 2014: старт первого этапа проекта – 350 студентов в 31 группе, 50 волонтеров;

– Непрерывное курирование программы, коммуникация с участниками проекта, инициация интереса со стороны СМИ и общественности к рассматриваемой проблеме;

- Выпускной участников первого этапа проекта;
- Набор волонтеров и студентов для второго этапа обучения;
- Февраль 2015 – старт второго этапа обучения – 500 студентов, 100 волонтеров.

Целью исследования является определение фактических результатов реализованных в ТЦСОН Центрального района г. Минска социальных проектов, их соотношение с заявленными целями и определение тенденций и динамики изменений уровня жизни населения в результате реализации социальных проектов. Кроме этого, исследование направлено на выявление уровня информированности населения Центрального района г. Минска о реализации социальных проектов, определение изменений в качестве взаимодействия граждан, общественных объединений, организаций и органов власти.

Данное исследование подготовлено на основании анализа информации, полученной в результате мониторинга отчетов в рамках прохождения преддипломной практики на базе исследования в период с февраля по март 2015 года.

В проведении исследования по результатам реализации социальных проектов было привлечено 4 эксперта.

1 – директор ТЦСОН Центрального района г. Минска, член РОО «Белая Русь», депутат Минского городского Совета Депутатов;

2 – заместитель директора ТЦСОН, член РОО «Взаимопонимание»;

3 – координатор социального проекта «Институт третьего возраста», социолог;

4 – координатор социального проекта «Сети все возрасты покорны».

Таким образом, экспертами были выбраны как представители ТЦСОН, так и компаний, инициирующей реализацию социальных проектов. В ходе исследования давалась перекрестная оценка проектам для исключения заинтересованности сторон. Также в рамках исследования проводились интервью с представителями целевой аудитории социальных проектов.

Оценка организации реализации проектов включала в себя:

- наблюдение за ходом реализации проектов;
- проверку своевременности и полноты выполнения работ (мероприятий) согласно организационному плану проекта;
- проверку своевременности и полноты заполнения отчетов о проведенных мероприятиях, включая фотоотчет;
- проверку соотношения заявленных и полученных результатов проекта.

Проведен анкетный опрос и проанализированы анкеты по следующим категориям:

- целевая аудитория проекта;
- партнеры проекта;
- исполнители проекта.

Основой для аналитических заключений стали отчеты экспертов, проводивших оценку реализации проектов, в которых содержится анализ информации, полученной при личных встречах с командой исполнителей, представителями целевой группы и заинтересованных сторон, а также сотрудниками ТЦСОН.

Для определения фактической результативности, социальных проектов, их соотношения с заявленными целями, были использованы как результаты анкетного опроса исполнителей проектов, так и результаты отчетов экспертов, полученные после проведения выездного исследования. В ходе исследования необходимо было выяснить:

- достигнуты ли проектными командами основные заявленные результаты;
- востребованы ли данные результаты целевой группой воздействия;
- эффективно ли израсходованы грантовые и собственные средства;
- сумела ли команда проекта привлечь партнерские ресурсы, заявленные на этапе планирования;
- в полном ли объеме и своевременно ли проведены мероприятия, запланированные в проектах.

По мнению экспертов, опросивших 9 проектных команд и их целевые группы, 89% проектов достигли заявленного результата (рис. 1).

По десятибалльной шкале эксперты оценивали, насколько результаты проектов востребованы и интересны целевой группе. На рис. 2 приводятся результаты оценки (по вертикальной шкале отмечены баллы). Как видно из рисунка, востребованность проектов целевой группой достаточно высока, однако 14,2 % посещенных проектов показали экспертам недостаточно востребованными и получили оценку в 6 баллов, что следует рассматривать как своеобразный аналог «тройки», если оценивать по пятибалльной шкале.

На момент посещения экспертами не все проекты были завершены. Следовательно, в большинстве случаев, есть смысл говорить о промежуточных результатах проектов. Перед экспертами был поставлен вопрос «Насколько, на Ваш взгляд, проект был полезен для целевой аудитории?».

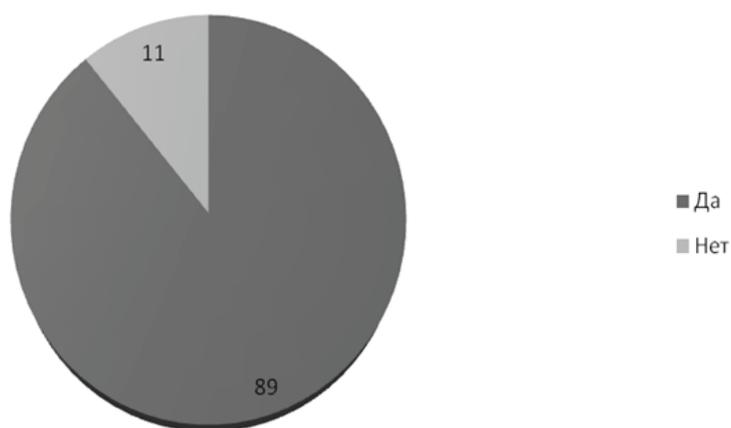


Рис. 1. Доля проектов, достигших заявленного результата, по мнению экспертов, %

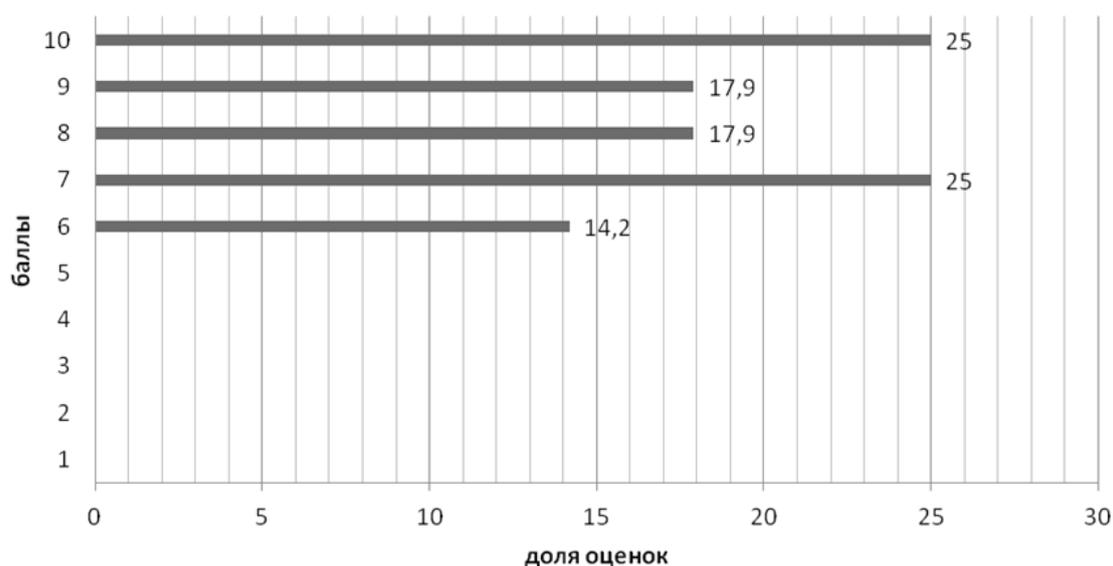


Рис. 2. Доля и оценки проектов в выборке, %

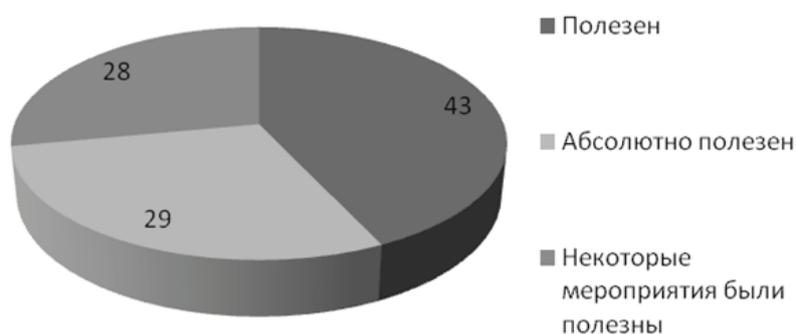


Рис. 3. Оценка полезности проектов для целевой аудитории, по мнению экспертов

72 % ответов свидетельствуют, что социальные проекты были в целом полезны для целевой аудитории. Треть ответов говорят о том, что были полезны лишь некоторые мероприятия.

Востребованность проекта определяется пользой, которую он приносит целевой аудитории. По мнению исполнителей, их проекты в основном расширили круг знакомств и позволили людям, участвовавшим в проекте, получить новые навыки, в том числе личностный рост. Также в пятерке лидеров такие ответы: «информационная поддержка» и «продвижение своих интересов». Результаты ответов приведены на рис. 4.

Если сравнивать эти ответы с ответами целевой группы, то мы увидим ошутимое совпадение во мнении исполнителей и целевой аудитории (рис. 5).



Рис. 4. Доля ответов на вопрос: «Какую пользу получила «целевая аудитория» проекта, по мнению исполнителей, %

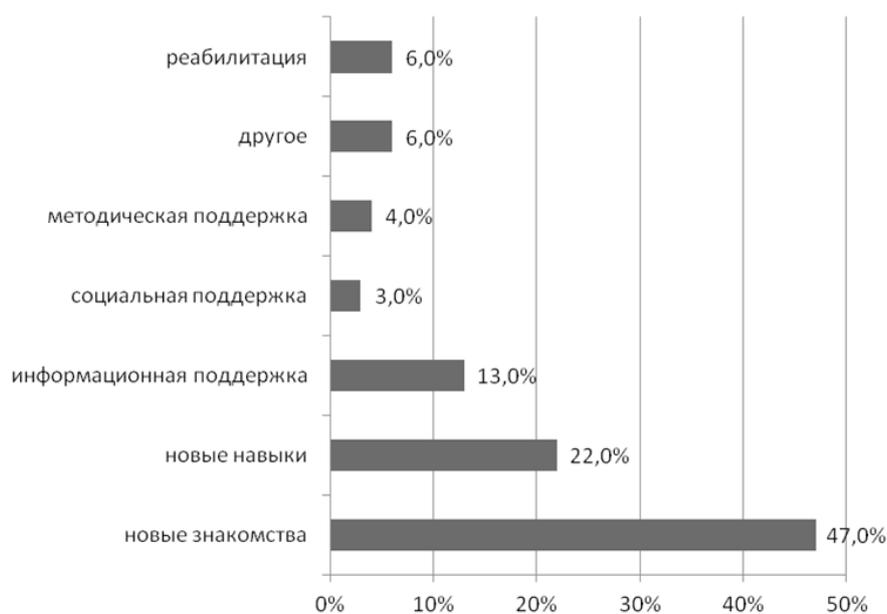


Рис. 5. Ответ на вопрос «Какую пользу лично Вы (Ваша семья, дети) получили от проекта?» представителями целевой аудитории

Ответы целевой аудитории о пользе проекта полностью согласуются с ответами исполнителей о «новых знакомствах», отчасти подтверждают выводы экспертов (что касается позиции «новые навыки»), остальные эффекты целевая аудитория на себе чувствует не так явно, как об этом в своих анкетах говорят исполнители. Социальные проекты способствуют социализации различных групп населения. Эксперты отмечают, что наиболее важные результаты реализации проектов, такие как: «новые навыки», «информационная поддержка», «социальная поддержка» и «социализация» пока не лидируют. Пока основным эффектом проектов являются социальные связи. Целевая группа, люди из различных сообществ за счет мероприятий проектов начинают общаться друг с другом, помогать друг другу.

Эксперты, анализируя результаты каждого посещенного проекта, оценивали, насколько затраты проекта соответствуют его результатам. Данные представлены на рис. 6.

Как видно из гистограммы, в период посещения экспертами 46 % проектов вышли на уровень достижения результатов, оправдывающих вложенные в них средства. 18 % проектов получили относительно низкую оценку. То есть заявленные результаты либо не были пока еще достигнуты, либо их можно было полу-

чить, затрачивая меньше средств. Как отмечается экспертами, финансовая дисциплина стала заметно выше, так как 82 % проектных команд, принявших участие в исследовании, справились с реализацией проекта, не внося изменения в ранее запланированный бюджет (рис. 7).

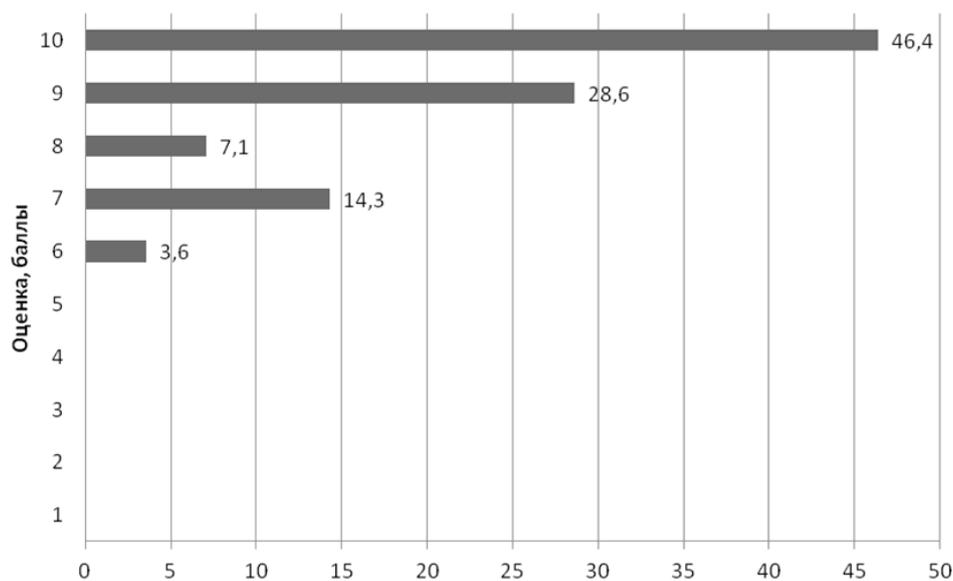


Рис. 6. Оценка соответствия результатов проектов затрачиваемым средствам, %

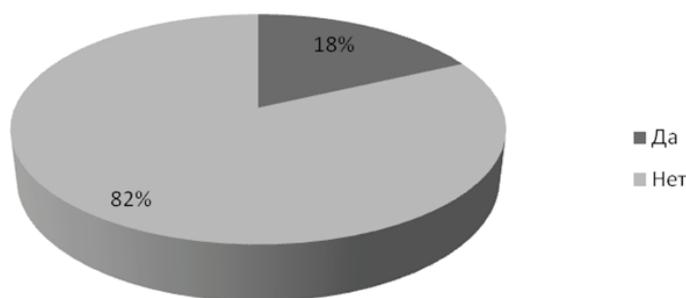


Рис. 7. Изменения в бюджетах проектов, %

Также экспертами проанализирован объем и характер ресурсов, дополнительно привлеченных проектными командами, для реализации мероприятий в рамках проектов. Имеются в виду ресурсы, на которые исполнители не рассчитывали на момент начала осуществления проекта.

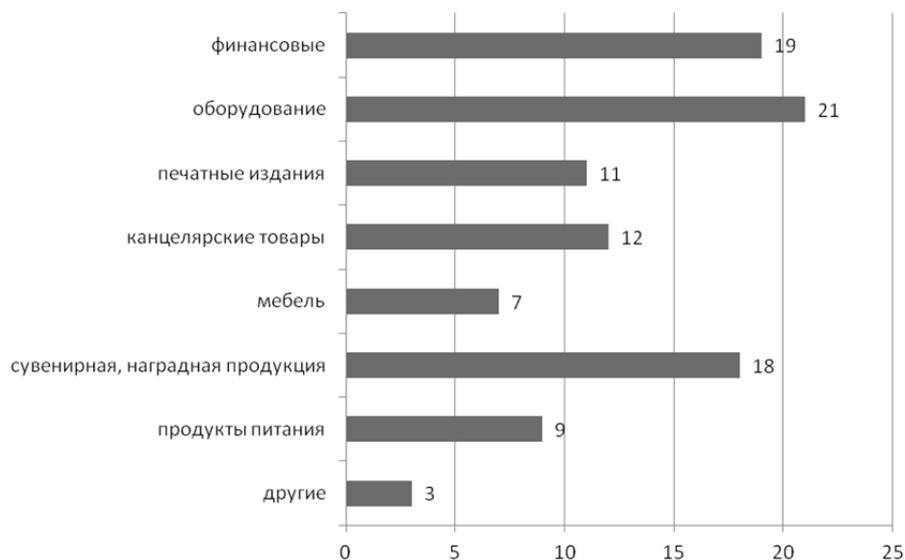


Рис. 8. Ресурсы, дополнительно привлеченные Вами в ходе реализации проекта (не запланированные на стадии разработки проекта), %

Из анкетного опроса организаций-партнеров установлено, что 80 % всех привлеченных на реализацию проектов внешних (партнерских) ресурсов, по их мнению, использовано эффективно.

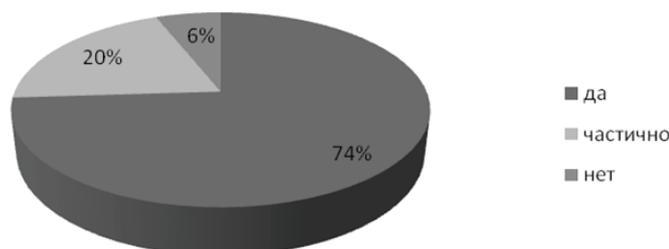


Рис. 9. Эффективно ли был использован вклад организации-партнера (из анкет организаций-партнеров), %

Еще одним критерием организации реализации социального проекта является полнота и своевременность выполнения заявленных в нем мероприятий. Для определения своевременности проведения и качества мероприятий, в рамках реализации социальных проектов были использованы два метода:

- анализ хода реализации проектов посредством изучения информации, размещенной на сайте ТЦСОН [1].
- анализ хода реализации проектов посредством изучения результатов реализации проектов на местах и информации, предоставленной экспертами.

Анализ соблюдения графика работ и полноты их выполнения на сайте осуществлялся по следующим критериям:

Критерий 1. Наличие организационного плана проекта (от 0 до 2-х баллов).

Критерий 2. Наличие отчета (от 0 до 2-х баллов).

Критерий 3. Качество отчета (от 0 до 3-х баллов).

Критерий 4. Качество проведенных мероприятий (от 0 до 3-х баллов).

Анализ девяти проектов на предмет своевременности, полноты и качества предоставленных отчетов в течение 2014 года показал следующие результаты:

- соблюдение сроков реализации проекта и предоставление наиболее полных отчетов по проведенным мероприятиям – 13 % (от 8 до 10 баллов);
- незначительные отклонения в сроках и качестве проведенных мероприятий в разное время за весь период исследования – 68,1 % (от 3 до 7 баллов);
- грубые нарушения сроков и качества проведенных мероприятий, включая полное отсутствие информации о реализации проекта на сайте – 18,9 % (от 0 до 2 баллов);
- изменение графика мероприятий (по предварительному согласованию) – 6,2 %

Надо отметить, что отсутствие отчета на сайте или низкое качество отчета не всегда свидетельствует о невыполнении плана реализации проекта. В ряде случаев эксперты фиксируют сложности с предоставлением отчетов по техническим причинам. В случае проведения выездных мероприятий, бывает сложно уложиться в предоставленные 7 дней для своевременного размещения отчета. В период посещений эксперты зафиксировали изменения графика реализации в 32 % проектов (рис. 10). Эксперты по данному вопросу руководствовались информацией, полученной от руководителей проектов. Речь идет о различных изменениях графика, в том числе и не согласованных с ТЦСОН.

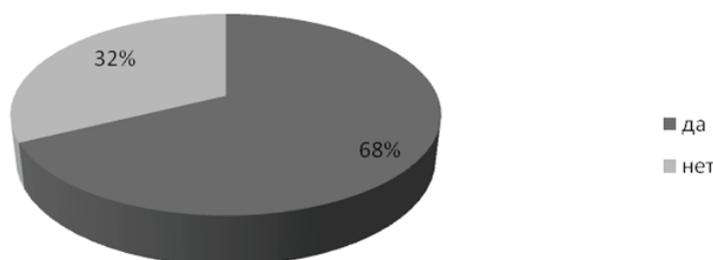


Рис. 10. Из отчетов экспертов: «Были ли изменения графика реализации проекта?», доли, %

Также повышается общая проектная культура, что может быть связано с опытом проектных команд, среди которых большинство уже имеют собственную позитивную историю разработки и реализации социальных проектов. Среди причин, оказавших влияние на изменения графиков, исполнителями и экспертами были отмечены следующие:

- задержки финансирования (несвоевременное заключение договора);
- совпадение дат мероприятий проекта с датами каких-то других мероприятий, в которых должны были участвовать организаторы проекта, приглашенные специалисты или целевая группа;
- недобор целевой аудитории на какие-то мероприятия (в частности, обучающие), особенно в летний период.

Изменение графика реализации проекта не всегда влияет на его качество, однако может мешать в управлении проектом, поскольку приводит к цепной реакции изменений планов организаторов, участников и партнеров проекта. Проект это живой продукт, в период его реализации могут происходить изменения в окружении проекта, что может повлиять на сроки проведения тех или иных мероприятий, участие в мероприятиях целевой группы и влиятельных лиц, однако, на этапе планирования необходимо максимально предусматривать все возможные внешние факторы и риски, которые могут повлиять на проект. Оценивая результаты проектов, из анкет руководителей и команды исполнителей проектов следует, что в 60 % проектов были «незапланированные» результаты, или результаты, превосходящие ожидания исполнителей (рис. 11).

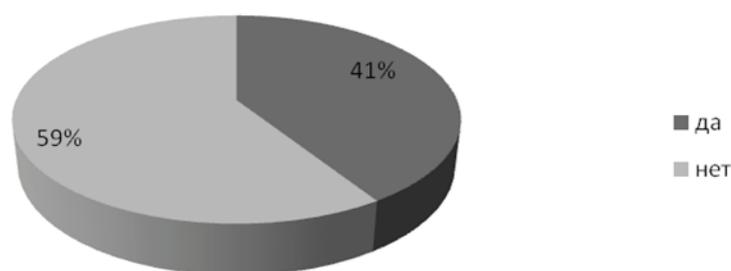


Рис. 11. Было ли что-то в проекте, что можно считать незапланированными результатами?

Эксперты в своих отчетах отмечают, что, отчасти, незапланированный результат связан с «перестраховкой» исполнителей в период планирования, когда в проекте заявлены более скромные результаты, чем те, которые команда проекта может реально достигнуть. Однако большинство экспертов сходятся во мнении, что проектные команды практически «выжимаются до последнего» и действительно выдают максимально возможный результат. В целом, сопоставляя выводы экспертов и данные анкетного опроса, можно сказать, что 2/3 проектов полностью достигли запланированного результата, их мероприятия отвечали потребностям целевой аудитории. Проектные команды смогли привлечь дополнительные средства от партнеров. 1/3 проектов частично справилась с поставленной задачей.

Определение тенденций и динамики изменений уровня жизни населения в результате реализации социальных проектов.

Выводы о тенденциях и динамике изменений уровня жизни населения сформированы на основе данных из отчетов экспертов и данных анкет исполнителей и сотрудников ТЦСОН. На рис. 12 приведены данные, показывающие, представители каких именно групп получили больше благ в результате реализации всех социальных проектов 2014 года.

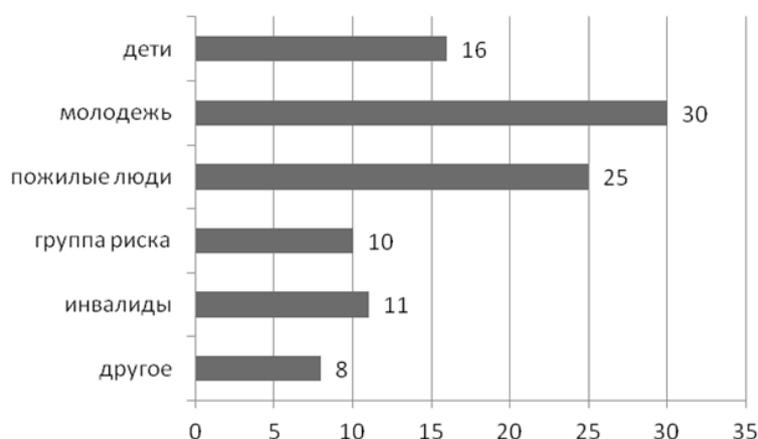


Рис. 12. Какая категория населения получила наибольшую выгоду от реализации социальных проектов?

Таким образом, 50 % всех благополучателей – это дети и молодежь. Свидетельством реального влияния проектов на жизнь конкретных людей, могут служить статистические данные, полученные на основе анализа ответов представителей и администрации ТЦСОН района. Благодаря различным тематическим соци-

альным проектам, по их мнению, сегодня организуется и создается значительный комплекс мероприятий, уменьшающих острые социальные проблемы в районе (рис. 13).



Рис. 13. Ответ представителей ТЦСОН на вопрос: «Какие социальные проблемы, актуальные для района, решают реализуемые социальные проекты?»

Как показало исследование, реализация социальных проектов повлияла на повышение активности населения, то есть увеличилось количество людей, включающихся в решение проблем района (рис. 14).

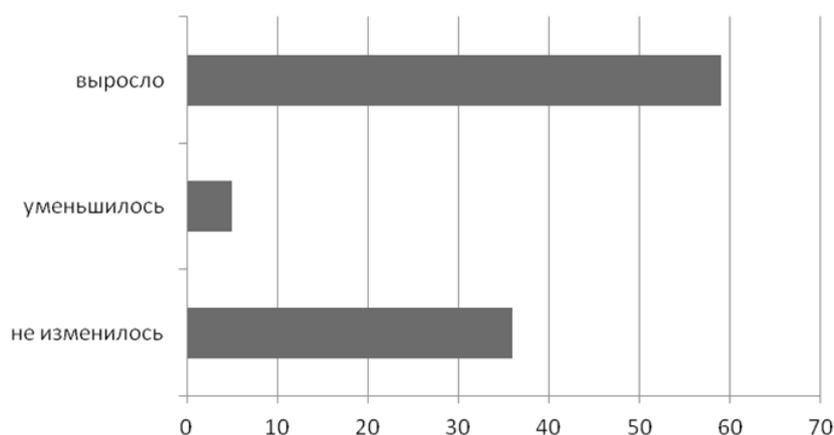


Рис. 14. «Изменилось ли количество активных граждан за последний год?», %

Все эксперты были очень лояльно настроены по отношению к проектным командам и старались увидеть в каждом проекте все его возможные, иногда даже не лежащие на поверхности, эффекты.

Длительная работа организации в одном направлении, повышение качества ее проектов и постоянный поиск новых форм работы с целевыми группами является хорошей платформой для появления социальных услуг, которые будут оказываться населению на постоянной основе. Однако для этого необходима дополнительная поддержка со стороны администрации города, так как за 6–10 месяцев проекта новая услуга не может «захватить» социальный рынок и завоевать «покупателя». Исполнители в своих анкетах отметили, появление услуг в следующих направлениях, (рис. 15).

Анализируя основную направленность услуг, которые предлагаются социальными проектами, становится понятно, что получатели данных услуг относятся в основном к категории социально незащищенных слоев населения. Эти люди не готовы оплачивать получение данных услуг из собственного кармана (рис. 21). Это еще раз говорит о том, что в районе необходимо создавать условия для поддержки проектов, востребованность которых высока, и помогать им продвигаться на рынке социальных услуг.

Под вопросом остаются 18 % участников анкетирования (рис. 16), давших отрицательный ответ о дальнейшем получении данных услуг. Возможно, это случайные люди, попавшие на мероприятия проекта и не являющиеся постоянным «клиентами» организаций-исполнителей, хотя нельзя исключать и низкое качество проведенных мероприятий.



Рис.15. Идентификация исполнителями деятельности в рамках проектов как «социальной услуги»

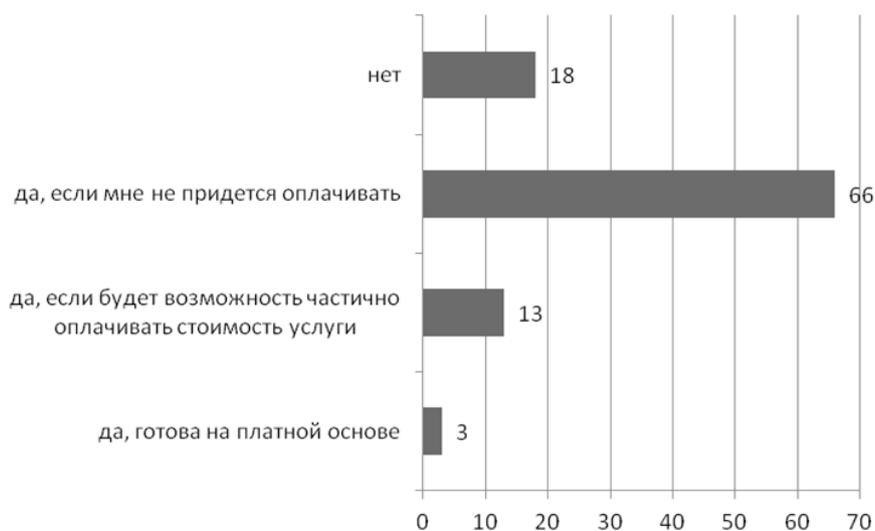


Рис. 16. Есть ли у Вас заинтересованность в получении услуг, предлагаемых проектом в дальнейшем?

Базовой основой для появления определенной социальной услуги является социальная технология. Одно из определений социальной технологии - способ организации и упорядочения практической деятельности, совокупность приемов, направленных на определение или преобразование (изменение состояния) социального объекта, достижение заданного результата. Одна из основных характеристик социальной технологии – возможность тиражирования. Исходя из этого, экспертами были выделены проекты, существенно повлиявшие, по их мнению, на улучшение качества жизни целевой группы и способные к тиражированию в других районах города – это социальные проекты «Институт Третьего возраста» и «Сети все возрасты покорны», реализуемые в рамках корпоративной социальной ответственности коммерческими предприятиями республики на базе ТЦСОНов города.

Сформированная картина «успешных социальных практик» была дополнительно проанализирована с точки зрения «опытности» проектных групп. Выявлено, что проектная группа каждого «успешного» проекта имеет уже свою предшествующую успешную историю разработки и реализации социальных проектов. Проектных команд, которые впервые разрабатывали социальный проект, среди проектов, вышедших на социальную услугу, не оказалось. Таким образом, можно сделать вывод, что проекты, реализованные в

ТЦСОН, влияют на повышение качества жизни целевых групп, помогают в решении социальных проблем в районе и являются платформой для появления новых социальных услуг.

По оценкам экспертов общий уровень информированности населения Центрального района о реализации социальных проектов в ТЦСОН очень невысок. Установлено, что необходима большая популяризация проектов среди населения посредством СМИ, электронной рассылкой, через знакомых. На сайте администрации района и города не видно информации о реализованных социальных проектах, не обсуждаются социальные темы, проблемы.

Базируясь на данных, полученных на основе анализа анкет представителей целевой группы разных проектов, ответы на вопрос «Как Вы стали участником проекта?» распределились следующим образом:

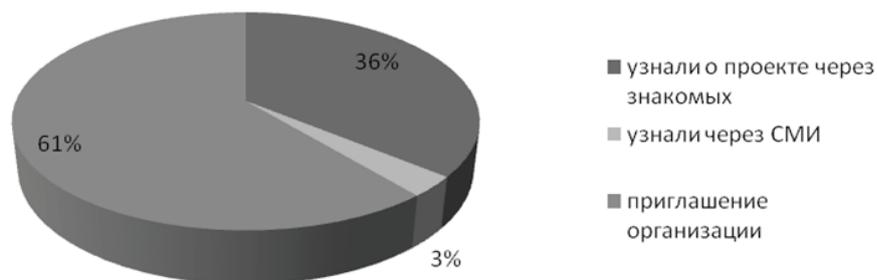


Рис. 17. Источники информированности целевых групп о реализации социальных проектов

Очень символично, что 97% приглашений для участия людей в проектах проходит по личным каналам (через знакомых), по которым фактически передается информация о проектах, или даже только об отдельных, наиболее ярких мероприятиях. В связи с этим можно заключить, что исполнители социальных проектов в основной своей массе не прилагают значительных усилий, для продвижения проекта. Работая с информационными источниками, они информируют население о мероприятиях, часто забывая включать в релизы пункт об их причастности к самому проекту.

Сами же информационные усилия администрации ТЦСОН, по выходу и влиянию на широкую аудиторию населения района слишком малы. Поэтому, для продвижения социального проекта как значимого общественного явления в массовом сознании должны разрабатываться отдельные маркетинговые стратегии, а также должны расширяться требования к организациям, реализующим проекты.

Немаловажную роль в распространении информации о проектах играют социальные сети. Часть материалов по проектам размещены, в частности, в сетевых сообществах «Вконтакте» и «Facebook». Размещение информации на таких ресурсах, имеет «плюсы»:

- возможность включения особых сетевых технологий передачи информации большому числу людей внутри этих сетей;
- внутригрупповое общение и межличностный контакт в рамках интернет-сообществ.

Рекламная и раздаточная продукция – тоже вариант распространения информации в печатном виде, но в отличие от прессы более локально сфокусированный и целенаправленный как по информационному содержанию, так и по адресатам. Как способ информирования, привлечения целевой аудитории или партнеров он подходит далеко не для всех проектов, кроме того он связан с определенными креативными, техническими и денежными затратами на создание такой продукции, и потому многие проектные группы не включают его в набор своих проектных инструментов.

Из общения экспертов с организаторами проектов, выяснилось, что многие проектные команды приглашают на свои мероприятия городские телекомпании, но лишь в очень незначительном числе случаев есть отклик на эти приглашения. По словам руководителей ряда проектов, телекомпании обычно не находят в таких приглашениях интересного для себя информационного повода. Однако известны и противоположные примеры, когда есть яркие по содержанию проекты, на которые телевидение само ищет выход, снимает сюжеты, устанавливает для этого тесные контакты с проектными командами. Таким примером в 2014 году стал проект «Сети все возрасты покорны». Взаимодействие с телеканалами иногда развивается лучше, если, как в случае данного проекта, существует административная заинтересованность в реализации такого проекта и в его широкой публичной презентации как прецедента эффективного и значимого общественно-государственного партнерства. В вопросе выстраивания контактов проектных групп с телекомпаниями одним из проблемных факторов является неспособность проектных групп создавать и презентовать информационные поводы, их неумение компетентно, красиво и своевременно оформить информационное письмо, приглашение, пресс-релиз.

ЛИТЕРАТУРА

1. <http://centr.minsk.gov.by/upravlenie-rajonom/rukovodstvo-administratsii/gosudarstvennoe-uchrezhdenie-territorialnyj-tsentr-sotsialnogo-obsluzhivaniya-naseleniya-tsentralnogo-rajona-g-minska>
2. Лучшие КСО проекты. URL: <http://www.neg.by/news/11488.html>

REFERENCES

1. <http://centr.minsk.gov.by/upravlenie-rajonom/rukovodstvo-administratsii/gosudarstvennoe-uchrezhdenie-territorialnyj-tsentr-sotsialnogo-obsluzhivaniya-naseleniya-tsentralnogo-rajona-g-minska>
2. Luchshie KSO proekty. URL: <http://www.neg.by/news/11488.html>

ОБ АВТОРЕ

Ворошилина Наталья Николаевна, Российский государственный социальный университет филиал в г. Минске, кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной работы, управления и социального права; тел.: +375-33-638-00-94; E-mail: Natasha.voroshilina@mail.ru.

Voroshilina Natalia Nikolayevna, Russian State Social University branch in Minsk, Ph.D., assistant professor of social work, management and social rights; phone: +375-33-638-00-94; E-mail: Natasha.voroshilina@mail.ru

СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА В РЕГИОНАХ: УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫМИ ПРОЕКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Н. Н. Ворошилина

Целью исследования было определить фактические результаты расследования и выявить тенденции и динамику уровня жизни. Кроме того, целью исследования является выявление уровня осведомленности Центрального района г. Минска о реализации социальных проектов, как определенных изменений во взаимодействии граждан, общественных объединений, организаций и органов власти.

Это исследование было подготовлено на основе анализа информации, представленной в отчете о мониторинге, в рамках прохождения исследований, основанных на преддипломной практике, в период с февраля по март 2015 года.

В исследовании результатов реализации социальных проектов были задействованы:

1. Инна Герасимова, директор территориального центра социальной службы Центрального района Минска, член НПО «Белая Русь», депутат Минского городского Совета депутатов;
2. Чиндарева Людмила Петровна, заместитель директора Территориального центра социальных услуг, член НПО «Взаимопонимание»;
3. Митюкова Ольга, координатор социального проекта «Институт третьего возраста», социолог;
4. Гучо Алина Владимировна, координатор социального проекта «Сеть для всех возрастов».

Оценка организации, осуществляющей проект, включает:

- контроль над ходом выполнения проектов;
- проверка своевременности и полноты работы (мероприятий) в соответствии с организационным планом проекта;
- проверка своевременности и полноты отчетности о деятельности, включая фоторепортаж;
- проверка соотношения заявок и результатов проекта.

Мы провели анкетирование и проанализировали следующие профили:

- целевая аудитория проекта;
- партнеры проекта;
- осуществление проекта.

Основой для аналитических встреч являются экспертные отчеты, оценка реализации проектов, в которой содержится анализ информации, полученной в ходе личных встреч с командой художников, представителями целевых групп и заинтересованных сторон, а также членами Территориального центра Социальные службы.

Таким образом, эксперты были выбраны в качестве представителей территориального центра социальных услуг и компаний, иницилирующих реализацию социальных проектов.

SOCIAL POLICY IN THE REGIONS: MANAGEMENT OF SOCIAL PROJECTS IN ORGANIZATION

N. N. Voroshilina

The aim of the study is to determine the actual results realized in the territorial center of social service of the population of the Central district of Minsk social projects, their relation to the stated objectives, and identify trends and dynamics of changes in living standards as a result of the implementation of social projects. In addition, the study aims to identify the level of awareness of the Central district of Minsk on the implementation of social projects, as certain changes in interaction between citizens, public associations, organizations and authorities.

This study has been prepared based on an analysis of information provided by the monitoring report in the framework of the passage of pre-diploma practice-based research in the period from February to March 2015.

In a study on the results of the implementation of social projects it was involved 4 experts.

1 – V. Inna Gerasimova, director of the territorial center of social service of the Central district of Minsk, a member of the NGO «Belaya Rus», deputy of the Minsk City Council of Deputies;

2 – Chindareva Lyudmila Petrovna, deputy director of the Territorial Center of Social Services, a member of the NGO «Mutual Understanding»;

3 – Mityukova Olga K., coordinator of the social project «Institute of the Third Age», the sociologist.

4 – Guscho Alina Vladimirovna, coordinator of the social project «Network for all ages.»

Assessment of the organization implementing the project includes:

- monitor the progress of projects;
- checking the timeliness and completeness of work (activities) according to the organizational plan of the project;
- checking the timeliness and completeness of reporting of activities, including photo report;
- check the ratio of declared and the results of the project.

We conducted a questionnaire survey and analyzed the profiles of the following categories:

- the target audience of the project;
- Partners of the project;
- implementing the project.

The basis for the analytical conclusions become expert reports, evaluate the implementation of projects, which contains an analysis of the information obtained during personal meetings with a team of artists, representatives of the target groups and stakeholders as well as members of the Territorial Center of Social Services.

Thus, experts were chosen as representatives of the territorial center of social services, and the companies initiating the implementation of social projects. In a study to cross-evaluation of the project to avoid interest of the parties. Also as part of the study we conducted interviews with representatives of the target audience of social projects.