

A533	Структура заключительного отчёта	Помощь в работе
------	----------------------------------	-----------------

## Заключительный отчёт

### A. Общие данные

#### A. Общие данные

- Наименование, адрес и реквизиты (телефон, E-Mail, факс) исполнителя проекта: St. Санкт-Петербургская региональная благотворительная общественная организация помощи лицам без определенного места жительства «НОЧЛЕЖКА»  
Адрес: Россия, 192007, Санкт-Петербург, ул. Боровая 112 Б  
Тел/факс: +7-812-319-37-94, социальная служба: +7-812-643-24-15, [www.homeless.ru](http://www.homeless.ru), [nochlezka@mail.ru](mailto:nochlezka@mail.ru)
- **Контактное лицо:** Григорий, Свердлин, Директор, [punktobogreva@gmail.com](mailto:punktobogreva@gmail.com)
- Номер проекта: B-RUS-1206-0003
- **Период проекта: 01/01/12-31/12/12**
- **Период отчета: 01/01/12-31/12/12**
- **Дата отчета: 25/03/2013**
- **Составитель отчета:** Елизавета Лаврентьева, специалист по развитию СПбОО «Ночлежка»

### B. Оценка проекта *(в конце общего срока реализации проекта)*

#### 1. Оценка общего хода проекта

При разработке проекта мы опирались на:

- Результаты работы службы социального сопровождения в предыдущий период
- Изменения в законодательстве, касающиеся бездомных и людей без регистрации, произошедшие в 2011 году
- Необходимые меры для развития государственной и городской системы помощи бездомным
- Необходимые меры для развития службы социального сопровождения (например, необходимость введения новой базы данных, позволяющей учитывать оказанные услуги)

Планы по проекту были реалистичны и сбалансированы. Такой вывод можно сделать из сравнения ожидаемых и полученных результатов. В целом, ожидания на старте проекта соответствуют полученным на финише проекта. Все мероприятия по проекту выполнены.

Социальная служба работала очень интенсивно.

В процессе реализации проекта вырос профессионализм сотрудников, усилилась правозащитная составляющая деятельности организации, повысилась эффективность помощи.

Благодаря проекту, сбору доказательной базы, и опыту прецедентов (ни одно обращение наших подопечных не осталось без внимания, специалисты службы обращались с жалобами в соответствующие инстанции и добивались аргументированного ответа) «Ночлежка» стала более активно и аргументировано транслировать позицию бездомных в диалоге с представителями власти, общественности и со СМИ.

Успех проекта зависит не только от профессионализма наших сотрудников, но и от их вовлеченности. Наши специалисты отдают себя работе полностью.

## 2. Оценка проектного и финансового менеджмента

Управление проектом было сбалансировано, были соблюдены рамочные условия, заданные на старте проекта в плане обеспечения и финансирования. К разработке, планированию и оценке проекта привлекались сотрудники проекта.

Была налажена хорошая связь между отделами организации (еженедельные собрания службы социального сопровождения, еженедельная новостная рассылка, ежемесячные собрания координаторов), что дало возможность транслировать результаты проекта, проводить эффективную информационную кампанию, а также привлекать волонтеров.

Практика еженедельных собраний позволяет повысить контроль за исполнением текущих задач и, что очень важно, не оставляет нерешенных задач. Все вопросы решаются в течение недели.

**Оценка оказанного воздействия: достижения цели / целей проекта (на основе предварительно согласованных индикаторов) и вышестоящих целей (например, высшей цели), а также оценка непреднамеренно оказанного воздействия.**

Воздействие проекта на положение бездомных в СПб и развитие правоприменительной практики имеет для нас большое значение. Благодаря проекту удалось повысить эффективность защиты прав подопечных. Мы продолжаем применять технологию ведения случая (так называемый case management). Мы внедрили новую базу данных для точного учета оказанных услуг. Новая база также является эффективным инструментом для передачи дел при принятии новых сотрудников или замещении на время отпуска.

Благодаря проекту и собраным данным получалось более эффективно рассказывать о проблеме бездомности горожанам, что в свою очередь сказывается на отношении к бездомным. Конечно, изменения в общественном мнении не так значительны, как нам бы хотелось, но уже очевидно, что целенаправленная работа в этом направлении приносит плоды.

Улучшилось информирование целевой группы. Налажена система запросов в различные государственные учреждения по фактам нарушений прав бездомных и дальнейшее юридическое сопровождение таких случаев. Работа по сопровождению велась в отношении наиболее часто нарушаемых прав: восстановление документов, регистрация, трудоустройство, жилье, медицинская помощь.

На протяжении всего проекта велась активная работа по защите прав не только отдельных бездомных, но и всей группы в целом. Проведенные круглые столы, переговоры с комитетами, запросы в прокуратуру и прочие инстанции позволили улучшить правоприменительную практику в отношении бездомных людей и улучшить городскую систему помощи таким людям.

### Воздействие проекта на повышение правовой грамотности ЦГ.

В течение года личные консультации получили более 2600 человек, также были проведены телефонные консультации. Правовая информация публикуется на сайте организации и в социальных сетях (необходимо отметить рост активности в социальных сетях, для российской действительности это очень эффективный инструмент).

Мы продолжаем издавать и распространять «Справочник бездомного». Информация обновляется и дополняется перед каждым изданием. В 2012 году было выпущено и полностью роздано 9-ое издание (1000 экземпляров), в начале апреля 2013 выйdet 10-ое.

#### Воздействие на развитие системы помощи бездомным в Петербурге.

Опыт проекта показывает эффективность социального сопровождения, технологии ведения случая и правоприменительной практики. В первую очередь благодаря проекту налажена обратная связь с государственными инстанциями. Все еще самым эффективным способом работы с чиновниками является составление жалоб. Система работы государственных учреждений не имеет право игнорировать жалобы. Как правило, человек, получивший отказ в учреждении молчит: он либо не знает, как правильно составить жалобу, либо боится последствий своего обращения. Наши специалисты помогают составлять необходимые запросы и жалобы и берут под контроль получение ответов. Конечно, это не лучшая система. По сути, мы влияем на сотрудников учреждений силой, грубо говоря, страхом наказания. Но это успешно работает.

Также мы можем говорить об успешном опыте проведения круглых столов с участием представителей государственной власти, ТФОМСа, общественных организаций, медицинских учреждений. По итогам этих мероприятий мы добились официально письма от ТФОМСа страховым компаниям с разъяснением нового законодательства и требованием соблюдать его. Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга составил и распространил методические указания для подведомственных учреждений по теме выдачи ходатайств для получения полиса ОМС людьми без регистрации и оформления регистрации в ДНП). Механизм проведения круглых столов также позволяет налаживать взаимодействие между ведомствами, создавать площадку для диалога и обмена опытом.

#### **1. Оценка длительности сохранения вышеперечисленных видов воздействия**

У проекта высокий потенциал сохранения и развития вышеперечисленных видов воздействия. Длительность сохранения воздействия обусловлена тем, что в задачи проекта входит изменение системы помощи и ежедневной практики. Проект влияет на развитие правоприменительной практики в отношении незащищенных слоев населения.

#### **2. Оценка длительности сохранения воздействия проекта на**

- окружение проекта: высокое, при условии продолжения деятельности организации.
- темы выборки: пол, ВИЧ-СПИД, внутрисемейное насилие/насилие против женщин: любой бездомный, вне зависимости от пола, возраста, диагноза, жизненного опыта может получить помощь в Ночлежке. Задача организации помочь человеку восстановить и защитить свои права и получить доступ к государственным сервисам, а кроме того помочь человеку в трудной ситуации. Разумеется, наши специалисты учитывают уязвимое положение женщин. Мы сотрудничаем с другими организациями, нацеленными на помощь женщинам в трудной ситуации.

Все еще для получения терапии в городском СПИД-Центре необходима регистрация. Мы выдаем ВИЧ-положительным бездомным справки о постановке на учет в «Ночлежке». С этим документом они получают терапию. К сожалению до сих пор это единственный документ, который позволяет человеку без паспорта получить терапию.

В организации размещены информационные стенды с полезными адресами для женщин в кризисной ситуации, а также контакты СПИД-Центра. Наши сотрудники прошли специальное обучение по профилактике ВИЧ-инфекции, насилия в семье и против женщин. Они обсуждают с бездомными аспекты этих тем, информируют о профилактических мерах и адресах центров, где можно получить помощь. Эти знания бездомные могут применять в своей реальной жизни в долгосрочной перспективе.

#### **Приобретённый опыт (выводы)**

В течение проекта специалисты ночлежки значительно повысили свой профессионализм, что напрямую влияет на качественные изменения проекта:

- Сложилось определенная система, при которой на базе отдельных жалоб людей мы можем влиять на изменения системы в целом. Социальные консультанты работают с каждой жалобой индивидуально. Благодаря учету всех обращений, они выявляют источники проблемы. На основе этих данных мы понимаем масштабы, обращаемся к представителям власти, назначаем личные встречи или проводим мероприятия в форме круглых столов. Очень важно, что на этих встречах мы говорим не о проблеме в общем, а приводим конкретные примеры.
- Внедрение новой базы упростило процесс передачи дел между специалистами службы при приеме новых сотрудников, или отпуске одного из консультантов.
- Опыт и квалификация наших специалистов официально признаны среди чиновников. К нам обращаются за консультациями из государственных учреждений социального обслуживания. Впервые в этом году к нам обратились с просьбой предоставить «Справочник бездомного» (250 экземпляров были выпущены для больницы Боткина)
- Был проведен очень качественный анализ законодательства на региональном уровне на предмет выявления дискриминирующих законов. Очевидно, что эту работу необходимо продолжать и расширять до федерального уровня. «Ночлежка» обладает профессиональным ресурсом для такой работы.
- Специалисты «Ночлежки» активно взаимодействуют с представителями государственных учреждений и с представителями власти. Это взаимодействие часто успешно. Его необходимо продолжать и усиливать.