

<b>A5</b>	<b>Реализация проекта / отчётность</b>
<b>A53</b>	<b>Отчёты о продвижении проекта</b>



<b>A533</b>	<b>Структура заключительного отчёта</b>	<i>Помощь в работе</i>
-------------	---	------------------------

## Заключительный отчёт

### A. Общие данные

- **Наименование, адрес и контактные данные (телефон, E-Mail, факс) исполнителя проекта**

Санкт-Петербургская региональная благотворительная общественная организация помощи лицам без определенного места жительства «Ночлежка». (СПББОО «Ночлежка».)

Адрес: Боровая улица, 112 лит. Б, Санкт-Петербург, 192007, Россия.

Тел. Офис/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, Исполнительный директор, [punktobogreva@gmail.com](mailto:punktobogreva@gmail.com)

- **Название проекта**

Развитие системы комплексного социального сопровождения и защиты прав граждан РФ без дома и \ или без регистрации в Санкт-Петербурге на базе СПББОО «Ночлежка».

The development of an integrated system of social support and right protection of Russian citizens without a home and \ or without registration in St. Petersburg (based SPbBOO "Nochlezhka.")

- Номер проекта БфдВ Project O-RUS-1111-0001
- Сроки реализации проекта 1 январь – 31 декабрь 2011, 1 год
- Отчётный период 1 январь – 31 декабрь 2011, 1 год
- Дата составления отчёта 23 марта 2012
- Составительница Ворохова Юлия, специалист отдела развития СПББОО «Ночлежка»

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

#### 1. Оценка общего хода проекта

При разработке проекта использовалась смешанная схема планирования. Так ожидаемые результаты и количественные показатели по помощи бездомным были основаны на заключениях проектных сотрудников. Коррекция планов проводилась на основании обратной связи от сотрудников проекта в рамках еженедельных рабочих консилиумов. Также при планировании было учтен опыт проекта по повышению доступности здравоохранения, что ориентация на качество, внедрение новой технологии, рост документооборота и пр. повлечет за собой увеличение времени, которое сотрудник должен посвятить своим подопечным. Планы по проекту 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 также реализованы. Вывод: смешанная схема планирования, наличие опыта позволили построить реалистичные сбалансированные планы.

Социальная служба работала в интенсивном режиме. Явно, количество желающих получить помощь со стороны организации выше пропускной возможности проекта. Это ограничение ресурсов организации. В процессе реализации проекта вырос профессионализм сотрудников, усилилась правозащитная составляющая деятельности организации, повысилась эффективность помощи. Благодаря проекту, сбору доказательной базы, и опыту прецедентов Ночлежка стала более активно и аргументировано транслировать позицию бездомных вовне.

Данный проект отражает те процессы и изменения которые происходят в организации, как на уровне менеджмента, так и на уровне целевой помощи бездомным: в т.ч. повышение требований к качеству, оценке эффективности, направленность на качественный результат,

стремление проанализировать и передать опыт, включение подопечных в процесс социальной реабилитации и сопровождения.

Т.о. были реализованы все запланированные мероприятия, в рамках которых были достигнуты ожидаемые результаты. Деятельность по проекту велась в соответствии с приоритетами организации, опиралась на имеющийся опыт, ресурсы, базу.

### 1. Оценка проектного и финансового менеджмента

Управление проектом сбалансировано, соблюдены рамочные условия, заданные на старте проекта в плане обеспечения и финансирования. К разработке, планированию и оценке проекта привлечены сотрудники проекта, что повысило мотивацию и готовность к изменениям. В плане организационной культуры созданы условия для конструктивной обратной связи, повысилось доверие и признание значимости работы в помощи бездомным разных отделов организации. Практика консилиумов позволила повысить контроль за исполнением текущих задач и улучшить взаимодействие между проектами. В плане финансового менеджмента – продолжается процесс запущенный в 2010г. по делегированию полномочий Директора по контролю за ежедневными нуждами проекта - Координатору. Успешность и отладка работы проекта стала возможной благодаря финансированию ставки Координатора службы сопровождения.

### 2. 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 большое значение. Благодаря проекту удалось повысить эффективность защиты прав подопечных и создать в организации базу системы социального сопровождения. Этот процесс еще не завершен, но даже первый год работы по технологии ведения случая принес положительные результаты, как для подопечных, так и для оргразвития самой Ночлежки. Помощь стала более адресной. Улучшилось информирование целевой группы. Налажена система запросов в различные гос. учреждения по фактам нарушений прав бездомных. Это в свою очередь повлияло на эффективность защиты прав бездомных. Пока работа по сопровождению ведется в применении к самым острым проблемным зонам бездомных: восстановление документов, регистрация, трудоустройство, жилье, медицинская помощь. Деятельность по проекту, несомненно, способствует достижению высшей цели.

Воздействие проекта на повышение правовой грамотности ЦГ. В целом качество запросов остались на уровне прошлого года. Правовая грамотность тех 2600 человек, которые получили консультации специалистов, повысилась. «Справочник бездомного», который раздается в гуманитарных проектах расширен и дополнен правовой информацией и инструкциями о том, как восстановить паспорт, ИНН, как встать на учет, как получить медицинскую помощь, как устроиться на работу, и т.д. Понятные инструкции, подготовленные консультантами Ночлежки, появились в «Справочнике» благодаря работе проекта и опыту сопровождения бездомных.

Ночлежка постоянно наполняет информационное поле на тему прав, положения бездомных и т.д. и использует для этого как PR технологии, взаимодействие со СМИ, так и социальные сети, тем самым повышая правовую грамотность общества.

Воздействие на развитие системы помощи бездомным в Петербурге. Пока рано говорить о комплексной помощи, тем не менее, опыт проекта показывает эффективность социального сопровождения, технологии ведения случая и правоприменительной практики. В первую очередь благодаря проекту налажена обратная связь со стороны бездомных в гос. инстанции. Государственная система такова, что она не может игнорировать жалобы населения. Подход Ночлежки имеет аккумулятивный эффект. Благодаря деятельности по проекту идет накопление доказательной базы и повышает качество аргументации в пользу развития комплексной системы помощи бездомным в СПб. Для развития самой организации и ее деятельности проект имеет важное значение, поскольку один из аспектов – внедрение новой технологии, становится частью повседневной практики.

Воздействие на развитие экспертизы по проблеме бездомности, развитие методологии и аналитики.

Благодаря проекту разработаны уникальные материалы по оказанию помощи бездомным. На развитие экспертизы и аналитики воздействие проекта на данном этапе - не высокое. Это связано с длительностью проекта. Но потенциал для развития очень высокий.

В рамках проекта ведется активный мониторинг изменения законодательства на предмет дискриминации или восстановления прав бездомных. Сотрудники Ночлежки участвуют в круглых столах и рабочих встречах как по приглашению гос. институтов, так и других НКО.

### 3. 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.

### 4. 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. Мы наблюдаем тенденцию увеличение числа бездомных женщин и семейных бездомных. Это связано с общим обнищанием и ухудшением уровня жизни граждан. ВИЧ-инфицированные бездомные получают сейчас терапию в городском Спид-центре только при наличии у них справки о постановке на учет в «Ночлеже». К сожалению это является обязательным требованием Спид-центра. Мы выдавали и будем выдавать такие справки.

### 5. Приобретённый опыт (выводы)

На этапе планирования было не достаточно внимания уделено разработке системы индикаторов. На практике оказалось, что часть информации пока невозможно получить, например, отследить количество успешных самостоятельных действий подопечных.

Стало очевидно, что увеличение интенсивности аутич работы ведет к увеличению притока посетителей в Службу социального сопровождения, при этом ресурсы службы ограничены. В связи с этим принято решение с нового года открыть еще одну вакансию социального работника. Сопровождение уличных бездомных осложнено отсутствием у них места постоянной ночевки.

Социальное сопровождение бездомных трудоемкий процесс, который требует усилий специалистов разных профилей: юриста, социального работника, кейс-менеджера. Несмотря на высокую ресурсную затратность эта деятельность эффективна: из 92 участников программы сопровождения только 13 вышли из программы раньше, остальные достигли намеченных целей.

Работа по проекту – это важный шаг к развитию системы комплексной помощи бездомным. Важно вести деятельность как в сфере защиты прав бездомных, так и в сфере профилактики бездомности.

Чтобы сохранить положительное воздействие проекта необходимо широко распространять имеющийся опыт, особенно среди госучреждений, т.о. развивать систему помощи бездомным.

Высокая интенсивность работы Службы сопровождения и сотрудников – потенциально может

**A5 Реализация проекта / отчётность**

**A53 Отчёты о продвижении проекта**



вызвать напряжение и выгорание. Необходимо запланировать мероприятия по поддержке сотрудников проекта.