

Санкт-Петербургская
Благотворительная Общественная Организация
помощи лицам без определенного места жительства

НОЧЛЕЖКА

192007 | Санкт-Петербург | ул. Боровая, д.112-Б | тел.: +7(812) 3193794 | факс: +7(812) 3193794 |
mail: nochlezka@mail.ru

19 марта 2013

Диаконическая служба Гамбурга

ОТЧЕТ

По проекту: «Комплексная помощь бездомным в СПб»

Дата:

Подпись _____

1. Исполнитель проекта:

Санкт-Петербургская региональная благотворительная общественная организация помощи лицам без определенного места жительства «НОЧЛЕЖКА». Адрес: Россия, 192007, Санкт-Петербург, ул. Боровая 112 лит Б, тел/факс: +7-812-319-37-94, социальная служба: +7-812-643-24-15, www.homeless.ru, nochlezka@mail.ru
Контактное лицо: Григорий Свердлин, директор, punktobogreva@gmail.com

Описание общей ситуации:

По данным наших экспертов в Петербурге живет около 60 000 бездомных. Местные власти отрицают масштаб проблемы – так, например, чиновники оценивают количество бездомных в Санкт-Петербурге в 2-4 тысячи. В то же время только по данным ЗАГС в 2011 году зафиксировано 4291 смертей бездомных, в период с ноября 2011 по март 2012 – 1002 смерти бездомных. Государственные программы социальной помощи, которые существуют в городе, ориентированы на жителей города, при этом не менее 50% бездомных – иногородние. Для того, чтобы получить доступ к городским программам помощи, нужно сначала собрать около 15 документов и справок: паспорт без регистрации, форма 9, адресный листок убытия, справка об отсутствии регистрации по месту, указанному в листке убытия и т.д. Структурно заниматься помощью бездомным должны Комплексные центры социального обслуживания населения (КЦСОН) и находящиеся при них Дома ночного пребывания (ДНП). В Петербурге сейчас ДНП есть в 13 районах из 18. В каждом из них от 5 до 20 коек, общее количество мест 221. Срок пребывания ограничен 3 месяцами. Кроме того, права людей без регистрации постоянно нарушаются. Им невозможно устроиться на постоянную работу, соответственно они не могут получать доход, чтобы обеспечить себя. Им часто незаконно отказывают в медицинской помощи. Без регистрации невозможно получить водительские права, взять кредит, принять участие в выборах. Люди остро нуждаются в профессиональной помощи юристов и социальных консультантов, а также в нормальных условиях для жизни на время восстановления. Город не может этого предоставить. «Ночлежка» реализует комплексные программы помощи (социальная, юридическая, гуманитарная помощь, временное жилье). Необходимо, чтобы такие программы реализовывались на региональном и федеральных уровнях. У нас есть хорошие контакты с представителями власти, но вести эффективный диалог с ними становится сложнее (изменения в законодательстве). Не смотря на то, что представители власти декларируют готовность к сотрудничеству и поддержке НКО, общественные инициативы воспринимаются негативно.

Санкт-Петербургская
Благотворительная Общественная Организация
помощи лицам без определенного места жительства

НОЧЛЕЖКА

192007 | Санкт-Петербург | ул. Боровая, д.112-Б | тел.: +7(812) 3193794 | факс: +7(812) 3193794 |
mail: nochlezka@mail.ru

Важные события

В 2012 году был принят ряд законов, так или иначе направленных на ограничение деятельности общественных организаций и усиления контроля над ними.

В первую очередь закон «об иностранных агентах».

«Федеральный закон направлен на урегулирование деятельности некоммерческих организаций, получающих денежные средства и иное имущество от иностранных источников и участвующих в политической деятельности».

«Политическая деятельность» определена как попытки воздействия на «принятие государственными органами решений, направленных **на изменение** проводимой ими государственной политики». Также политическая деятельность это «участие в формировании общественного мнения». В связи с этим во всех официальных документах и даже в материалах на сайте мы избегаем всего, что может быть истолковано как попытки влиять на госполитику. Нам также пришлось отказаться от проведения уличных акций, так как они могут быть истолкованы как попытка влиять на общественное мнение.

Также закон Закон об информации и информационных технологиях - формально направлен на то, чтобы оградить детей от «нежелательной» информации, но по факту дает возможность закрывать сайты без решения суда. Закон «о клевете». Законы сформулированы не четко, что дает возможностям исполнительной власти истолковывать их в зависимости от своей воли, и не дает возможности НКО для полноценного свободного развития.

Отчет за период: 01.01.2012 – 31.12.2012

Денежные средства: 35,000 EUR

Анализ отклонений от плана реализации проекта (что изменилось и почему?)

Все запланированные мероприятия состоялись.

В течение года нам удалось получить скидку от компании, которая предоставляет нам доступ к интернету и телефонную связь, так же нам удалось привлечь другие источники для финансирования этой статьи расходов, в том числе комитет по социальной политике СПб. В то же время в течение года возросли коммунальные платежи (ежегодная тенденция для Санкт-Петербурга).

Поэтому произошли небольшие изменения в финансовом обеспечении проекта, то есть перераспределение оплаты расходов проекта внутри статьи «Расходы на обеспечение работы приюта и службы социального сопровождения».

2. Содержание проекта

Цели. Каковы главные цели проекта в прошедшем году?

- Организовать работу Службы социального сопровождения и приюта.
- Повысить число благополучателей, которым оказана помощь в рамках проекта. А именно индивидуальное социальное сопровождение.

НОЧЛЕЖКА

192007 | Санкт-Петербург | ул. Боровая, д.112-Б | тел.: +7(812) 3193794 | факс: +7(812) 3193794 |
mail: nochlezka@mail.ru

- Повысить информированность бездомных и граждан без регистрации о возможностях решения своих проблем.
- Актуализировать в обществе и власти необходимость комплексного подхода в решении проблем бездомных

Насколько они были достигнуты?

Все цели и задачи поставленные перед проектом были достигнуты и реализованы.

Среди уличных бездомных распространяется информация о сервисах «Ночлежки», даются первичные консультации, распространяется полезная информация через «Справочник бездомного», в здании «Ночлежки» оборудованы информационные стенды.

Прием и консультирование бездомных проводится по будним дням. Также первичную консультацию можно получить по телефону (как социального консультанта, так и юриста). Люди получают помощь, им разъясняют законы, помогают составить и оформить необходимые запросы, жалобы. На основании жалоб людей социальные консультанты и юристы составляют запросы в государственные инстанции. Организована гуманитарная помощь (еда, одежда).

Еженедельно проходят собрания службы социального сопровождения, с целью обмена информацией, принятия решений по кейсам, обмена опытом.

В приюте «Ночлежки» организовано 52 спальных места, душевые, условия для стирки, работы и отдыха подопечных.

Специалисты по работе с общественным мнением постоянно следят за появлением актуальной информации о проектах организации. 1-2 раза в неделю происходит рассылка пресс-релизов, сотрудники «Ночлежки» дают интервью. Организованы акции для привлечения внимания к проблемам бездомности. В том числе проведено крупное мероприятие, концерт «Ночлежка-Фест». Концерт проходил на одной из лучших площадок, в городе висели афиши «Ночлежки» с одним из известнейших рок-музыкантов страны. До и во время концерта было снято около 10 теле и радио интервью с сотрудниками «Ночлежки» и музыкантами-участниками концерта. На нужды приюта было собрано 670 000 рублей (16750 евро).

Благодаря работе координатора волонтеров мы можем не просто привлекать больше волонтеров, но подробно информировать их, чтобы волонтеры давали первичные консультации бездомным.

Наши специалисты внимательно следят за событиями в городе и за федеральным законодательством и оперативно реагируют, если речь идет о нарушении прав наших подопечных.

Были ли изменения (какие и почему)?

Нам удалось достичь все поставленные перед проектом задачи. В некоторых пунктах результат был лучше, чем мы планировали (например, в приюте жили и получали необходимую помощь на 51 человек больше). Результаты обеспечивает команда «Ночлежки», специалисты, каждый из которых занимает свое место. Сотрудники службы социального сопровождения и приюта (как и сотрудники других проектов) отдаются работе полностью. Благодаря их целеустремленности и вовлеченности мы можем говорить об успешной реализации проекта.

Как были достигнуты цели проекта?

1. Привлечение «уличных» бездомных в рамках работы «Ночного автобуса» и «Пункта обогрева». Распространение «Справочника бездомного».

НОЧЛЕЖКА

192007 | Санкт-Петербург | ул. Боровая, д.112-Б | тел.: +7(812) 3193794 | факс: +7(812) 3193794 |
mail: nochlezka@mail.ru

В рамках проекта мы продолжили работу по информированию уличных бездомных о сервисах Ночлежки. В результате совместной работы социальной службы и координатора волонтеров, волонтеры проектов «Ночной автобус» и «Пункт обогрева» смогли самостоятельно давать базовые консультации бездомным. В самой организации размещены стенды с полезной информацией. Мы продолжили распространять «Справочник бездомного». В 2012 году мы подготовили новое 9-ое издание. Помимо обычной информации (где питаться, искать ночлег, где можно получить помощь) в новом издании появилась информация о том, как восстановить паспорт и ИНН, как получить медицинский полис, какие документы на самом деле нужны при устройстве на работу, как оказывать первую помощь, как правильно вызвать Скорую и многое другое. Было выпущено 750 экземпляров обновленного Справочника. В конце 2012 года мы начали готовить 10-ое издание, которое будет напечатано в марте 2013-го. К нам поступают запросы и от коллег с просьбой предоставить справочники для распространения. Впервые в 2012 году к нам с такой же просьбой обратились из государственных учреждений, чтобы сотрудники могли раздавать их обращающимся за помощью. Также в 2012 году в рамках проекта по повышению доступности Здравоохранения мы подготовили брошюру с полезными адресами в соседних регионах (Ленинградская область, р-ка Карелия, Псковская область), которая распространялась в Службе социального сопровождения и в регионах.

2. Организация процесса и работы Службы социального сопровождения: прием граждан, регистрация запросов, сбор данных, направление к специалистам, личное сопровождение в трудных случаях, правовые и социальные консультации, подготовка документов, запросов, жалоб, фиксация случаев ущемления прав и пр.

Сотрудники Службы социального сопровождения выполнили колоссальный объем работы. Более 2600 человек получили помощь специалистов. Была оказана помощь в получении полисов обязательного медицинского страхования, устройстве на работу, получении пособий и оформлении пенсий, устройстве в дома престарелых и дома инвалидов, восстановлении документов, оформлении регистрации и другое. По будним дням организован прием бездомных, также первичную консультацию можно было получить по телефону.

Специалисты службы работают с документами, запросами, в трудных случаях сопровождают подопечных в гос. инстанции (ЗАГС, УФМС и т.д.).

Раз в неделю проводились собрания специалистов службы социального сопровождения для обмена информацией и принятия решений.

Наши сотрудники проводили мониторинг и анализ законодательства, также публикаций (например, о вакансиях) на предмет нахождения и фиксации случаев ущемления прав подопечных.

3. Организация проживания участников программы социального сопровождения в Приюте (спальное место, стирка, питание, уборка помещений, душ, по необходимости – сопровождение мед.сестры, пр. по содержанию и уходу за зданием приюта)

В 2012 году в приюте «Ночлежки» крышу над головой получили 221 человек. Всего в приюте 52 места. В среднем человек остается в приюте 4 месяца, срок пребывания зависит от физического состояния человека и от того, в какой именно помощи он нуждается. Люди приходят к нам не

НОЧЛЕЖКА

192007 | Санкт-Петербург | ул. Боровая, д.112-Б | тел.: +7(812) 3193794 | факс: +7(812) 3193794 |
mail: nochlezka@mail.ru

просто жить. С каждым жильцом приюта работают наши специалисты, помогают устроиться на работу, найти родственников, жилье, вместе с подопечным работают над его проблемой и помогают ему выйти из приюта подготовленным к жизни в обществе, у подопечного уже есть зацепки к жизни, и он знает, куда можно обратиться за помощью.

Благодаря работе завхоза и обслуживающего персонала (уборщица, подсобный рабочий, вахтеры-дежурные) в приюте организованы спальные места для 52 человек, есть душевые, чистое постельное белье, возможность получить одежду, организовано питание. Приют – безопасное место, где человеку никто не угрожает. Комнаты и места общего пользования содержатся в чистоте и порядке (об этом заботятся и сами жильцы). Мы стараемся обеспечивать комнаты необходимой мебелью. В 2013 году мы планируем ремонт помещений, они действительно в нем нуждаются.

4. Проведение консультаций юриста очных и по телефону (разъяснение законов и процедуры). В течение года юристы организации вели открытый прием, также давали консультации по телефону.

5. Мероприятия по привлечению внимания общественности к проблемам социально-исключенных граждан, повышение правовой грамотности общества (рассылка пресс-релизов, организация событий для СМИ, проведение акций, размещение социальной рекламы, интервью)

- В 2012 году пр-отделом «Ночлежки» было выпущено 50 пресс-релизов, по которым было создано более 400 публикаций в интернет-изданиях, более 50 телесюжетов, более 50 радиосюжетов, более 30 публикации в печатных изданиях. По запросам СМИ в течение года вышло 45 интернет-публикаций, 19 телесюжетов, 16 публикаций в печатных изданиях и 1 сюжет на радио.

Пр-отделом в течение 2012 года проведено 12 акций по сбору еды и вещей для бездомных, по сбору средств на работу проектов организации, по распространению информации о деятельности «Ночлежки». Впервые запущен проект социальной рекламы «Ночлежки» «Жизнь под открытым небом»: на улицах города появились 20 плакатов с изображениями бездомных людей на фоне исторических достопримечательностей Петербурга. Запущен новый сайт организации, позволяющий более подробно и образно рассказывать о деятельности «Ночлежки», детально освещать работу текущих проектов. В целом это позволяет организации быть еще более открытой и привлекать новых доноров. Посещаемость сайта к концу года достигла 800 человек в сутки.

6. Организация работы волонтеров.

Благодаря работе координатора волонтеров, в том числе его взаимодействию с другими отделами организации, волонтеры хорошо информированы и могут самостоятельно давать базовые консультации бездомным. Мы привлекали волонтеров в приют и в службу социального сопровождения. Успешно велась работа по привлечению волонтеров профессионалов (дизайнеров, переводчиков, и т.д.). У нас есть примерно 40 волонтеров, которые постоянно участвуют в гуманитарных проектах, и около 100 волонтеров, периодически включающихся в проекты. Волонтеры заняты во всех проектах организации. Впервые мы привлекали к длительному сотрудничеству волонтеров-психологов, которые работали с жильцами приюта.

7. Представление интересов бездомных и граждан без регистрации во власти. Налаживание взаимодействия и обратной связи с гос. учреждениями.

Санкт-Петербургская
Благотворительная Общественная Организация
помощи лицам без определенного места жительства

НОЧЛЕЖКА

192007 | Санкт-Петербург | ул. Боровая, д.112-Б | тел.: +7(812) 3193794 | факс: +7(812) 3193794 |
mail: nochlezka@mail.ru

Ниже будут приведены примеры того, как специалисты организации представляют интересы целевой группы:

- Мы продолжаем добиваться, чтобы всем бездомным, временно проживающим в городских домах ночного пребывания (220 коек), оформлялась временная регистрация. Это дает людям возможность найти работу. В 2012 г. было оформлено 703 таких регистрации. Такие регистрации вообще не оформлялись в 4 из 13 домов ночного пребывания, к концу года стали оформляться во всех.
- В течение года наши соцработники и юристы писали жалобы в Комитет по здравоохранению по каждому факту невыдачи бездомным медицинского полиса и по фактам незаконного отказа в оказании медицинской помощи. К сожалению, такие случаи были каждую неделю. В результате Комитет инициировал круглый стол, на котором были представители страховых компаний, медучреждений, Территориального фонда ОМС (учреждение, которое контролирует страховые компании) и представители «Ночлежки». По итогам круглого стола Территориальный фонд пообещал проверять деятельность страховых компаний и направил во все страховые компании письмо, с требованием прекратить незаконные отказы в выдаче полисов. Комитет по здравоохранению, со своей стороны, направил письмо руководителям отделов здравоохранения администраций районов, в котором подчеркнул недопустимость отказа в оказании медицинской помощи, и призвал руководителей контролировать этот вопрос. С того момента, как в сентябре 2011 года наши специалисты занялись вопросом выдачи медицинских полисов, людям не имеющим регистрации было выдано около 10 000 полисов ОМС. До сентября полисы при отсутствии регистрации не выдавались вообще.
- «Ночлежка» обратилась в министерство образования с просьбой отменить новый порядок приема в школу, согласно которому прием ребенка в образовательное учреждение привязан к регистрации. Обращение отправлено генпрокурору, уполномоченному по правам ребенка и в министерство юстиции, утвердившее этот документ. Нам, а также другим правозащитникам удалось добиться, чтобы в «Порядок приема граждан в общеобразовательные учреждения» были внесены изменения. Дети без регистрации все-таки смогут учиться в школе.
- В начале марта «Ночлежка» пожаловалась в прокуратуру на петербургский парламент, затянувший выборы омбудсмена: уполномоченного по правам человека в городе не было более 3 месяцев, хотя по закону максимум – 30 дней. Наше обращение было признано правомерным и в Законодательное собрание было направлено обобщенное представление о допущенных нарушениях. Это также оказало влияние на депутатов, и 21 марта было принято «Постановление об избрании», а 4 апреля уполномоченный наконец был избран.

Что было полезным и помогало?

Санкт-Петербургская
Благотворительная Общественная Организация
помощи лицам без определенного места жительства

НОЧЛЕЖКА

192007 | Санкт-Петербург | ул. Боровая, д.112-Б | тел.: +7(812) 3193794 | факс: +7(812) 3193794 |
mail: nochlezka@mail.ru

Важным и полезным был опыт предыдущего проекта. В 2011 году мы много и успешно работали над внедрением социальной технологии «ведения случая». Сейчас для нас это привычная практика.

Определяющую роль в достижении запланированных результатов (успешное завершение кейса) играет Приют, то есть возможность обеспечить участника программы социального сопровождения местом для жизни. Невозможно оказывать полноценную юридическую и социальную помощь, если человек после каждой встречи отправляется на поиски ночлега, если ему нигде привести себя в порядок, если он вынужден постоянно думать, как достать деньги на еду и на проезд, если ему нигде хранить документы.

Также, в 2011 году мы начали разработку методологической базы, а в 2012 году в рамках проекта по созданию ресурсно-методологического центра на базе «Ночлежки», мы смогли углубить эту работу. Все проекты «Ночлежки» будут описаны, и к каждому проекту подготовлены методические указания. Таким образом, успешный опыт «Ночлежки» будет в открытом доступе для всех наших партнеров и единомышленников. Сам по себе проект по созданию ресурсного центра, который мы будем продолжать в 2013-м, стал очень полезным для сотрудников Службы социального сопровождения. Он позволили формализовать и описать уже имеющийся опыт, что дало возможность увидеть свою работу со стороны. Кроме того, описанный опыт помогает вводить в курс дела новых сотрудников.

В 2012 году мы продолжили практику еженедельных собраний специалистов службы социального сопровождения для обмена информацией и принятия решений по кейсам. Также регулярной стала новостная рассылка по сотрудникам с актуальной информацией о работе всех проектов организации. Это также помогает поддерживать связь между проектами.

Что изменилось?

В 2012 году мы начали реализацию проекта по созданию ресурсно-методического центра. Этот проект оказал влияние на все другие проекты организации. Что касается службы социального сопровождения и приюта: мы смогли формализовать и описать весь опыт проекта, и это очень хорошо. Во-первых, сотрудники могут увидеть свою работу со стороны, услышать мнение стороннего эксперта, понять свои преимущества и моменты, где надо улучшить работу, как можно развивать проект. Главное достижение созданной методики в том, что она значительно облегчает обучение новых сотрудников.

В 2012 году мы смогли уделять намного больше внимания адвокативной работе. Это направление работы важно продолжать и расширять. Уже в 2012 году нам удалось добиться многого (описано выше), но есть еще вопросы, которые не будут решены без вмешательства общественных организаций.

НОЧЛЕЖКА

192007 | Санкт-Петербург | ул. Боровая, д.112-Б | тел.: +7(812) 3193794 | факс: +7(812) 3193794 |
mail: nochlezka@mail.ru

Результаты

Какие результаты были достигнуты?

Запланированные результаты	Достигнутые результаты
Консультационная помощь юристов и социальных консультантов оказана более чем 2500 людям.	Наши социальные работники оказали консультационную помощь более 2600 человек. Каждый рабочий день консультацию получали в среднем 15 человек.
Помощь в рамках программы социального сопровождения получили более 70 человек	По результатам реализации программы в 2012 году: <ul style="list-style-type: none">• Устроены на работу (в том числе с проживанием) - 103 человека;• Помощь в восстановлении паспорта гражданина РФ получили (в том числе через суд) - 199 человек;• Устроены в интернаты – 17 человек;• Помощь в поиске и получении жилья (постановке на учет в качестве нуждающегося) – 29 человек;• Помощь в установлении гражданства или получении паспорта иностранного гражданина – 54 человека;• Помощь в поиске родственников – 14 человек;• Помощь в получении лечения и приобретении медикаментов – 42 человека;• Помощь в возвращении домой в другой город – 30 человек;• Помощь в восстановлении (или оформлении после регистрации) ИНН – 12 человек;• Помощь в устройстве в «Дом ночного пребывания» - 13 человек;• Помощь в устройстве в центр социальной адаптации – 1 человек;• Устроены в реабилитационные центры – 14 человек;• Помощь в получении полиса ОМС – 31 человек;• Помощь в оформлении пенсии – 4 человека;• Помощь в оформлении инвалидности – 21 человек;• Помощь в оформлении регистрации по адресу Ночлежки – 78 человек;• Помощь в оплате жилья – 3 человека;• Помощь в получении иных документов (военный билет, справка о судимости, свидетельства о рождении т.д.) – 29 человек.
Проживание в приюте предоставлено порядка 170 человек	В 2012 году крышу над головой получили 221 человек. Мы не планировали такой результат, но рады ему. Для нас важна не разница в количестве людей, которые получили временное жилье в приюте. Важно то, что каждый из 221 человек получил качественную социальную и юридическую помощь, шанс вернуться к обычной жизни.

НОЧЛЕЖКА

192007 | Санкт-Петербург | ул. Боровая, д.112-Б | тел.: +7(812) 3193794 | факс: +7(812) 3193794 |
mail: nochlezka@mail.ru

Помощь юриста получают порядка 250 человек	Юристы организации дали более 500 консультаций (очно и по телефону). Юридическое сопровождение в суде получили 28 человек, просто юридическое сопровождение (помощь в составлении запросов, жалоб, сопровождение в ЗАГС, УФМС и т.д.) более 40 человек.
В реабилитационной программе для алко- и наркозависимых примут участие 20 человек.	В реабилитационной программе для алко- и наркозависимых «Дом на полдороги» приняли участие 17 человек. Из них 16 человек (94%) избавились от алкогольной зависимости и улучшили свое жилищное положение, 12 человек (71%) устроились на работу, 9 человек (53%) восстановили или получили впервые документы. Мы планировали, что в программе примут участие 20 человек, исходя из данных прошлых лет. Люди сами делают выбор, приходить им в программу или нет. Для нас главное, это результат. 16 человек из 17 успешно прошли программу, это успех.
Распространен тираж «Справочника бездомных» среди уличных подопечных.	В 2012 году мы продолжили распространение «справочника бездомного» среди целевой аудитории. К нам впервые обратились с просьбой предоставить справочники из государственного учреждения (больница им. Боткина) для распространения среди своих пациентов. В 2012 году мы подготовили новую редакцию Справочника с последней актуальной информацией.

Незапланированный результат: проект способствовал привлечению новых источников финансирования и распространению информации о проблемах бездомных. Проект дает возможность показать конкретные результаты, проследить изменение в ситуации подопечных, показать сообществу эффективность работы Ночлежки. Если правильно донести результаты работы Службы – это наглядный и понятный пример нашей деятельности. Можно много говорить о цифрах и статистике, но если показать одну фотографию, в двух словах рассказать историю человеку и какую помощь он получил – все становится ясно. Мы создали макеты открыток с историями и распространяли их на наших мероприятиях. Частные пожертвования возросли более чем в 2 раза во многом благодаря работе Службы и наличию конкретных измеримых результатов ее работы.

В 2012 году «Ночлежка» при поддержке рекламного агентства впервые разместила социальную рекламу в городе. В центре города висели плакаты с фотографиями жильцов приюта на фоне достопримечательностей Санкт-Петербурга – «Жизнь под открытым небом». Жители города и представители среднего бизнеса откликнулись, это позволило увеличить количество частных и корпоративных пожертвований.

Recommendations

В 2012 году опыт социальных проектов был формализован и описан в специальных методических указаниях. Мы уже начали распространять эти методики через сайт организации. Уникальность социальных программ «Ночлежки» в том, что мы оказываем комплексную помощь. Необходимо распространять эту модель не только среди партнеров и единомышленников, но и среди государственных центров социальной помощи.

Санкт-Петербургская
Благотворительная Общественная Организация
помощи лицам без определенного места жительства

НОЧЛЕЖКА

192007 | Санкт-Петербург | ул. Боровая, д.112-Б | тел.: +7(812) 3193794 | факс: +7(812) 3193794 |
mail: nochlezka@mail.ru

Для этого, в первую очередь, необходимо провести мониторинг государственных услуг, оказываемых населению.

Необходимо продолжать и усиливать работу по выявлению нарушений законодательства, случаев дискриминации людей без регистрации.

Необходимо расширить проект, сделать постоянным участие психологов для повышения качества реабилитационных программ.

Необходима новая база участников программ службы социального сопровождения. Это способствует повышению эффективности работы социальных консультантов и юристов. Внедрение новой базы позволит значительно упростить процесс передачи дел, если сотрудник в отпуске и при приеме новых сотрудников. В 2012 году мы уже начали тестировать новую базу данных. В 2013 году планируем ввести ее в действие.

Необходимы мероприятия по поддержки сотрудников организации. Психологические тренинги, курсы, позволяющие повысить квалификацию. Сотрудники Службы работают очень напряженно. Помимо большого объема работы, они каждый день преодолевают несправедливость. Им нужна поддержка.