



Коми республиканская академия
государственной службы и управления
**ЦЕНТР ИННОВАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ
СФЕРЫ РЕСПУБЛИКИ КОМИ**



Социальный предприниматель: надомное социальное обслуживание



Центр инноваций социальной сферы
Республики Коми

167081, г. Сыктывкар, ул. К. Маркса, д. 229, офис 420
(8212) 30-27-80 (доб.174) www.cisskomi.krags.ru
e-mail: cisskomi@gmail.com

При оформлении обложки были
использованы фото из открытых источников
Тираж 100 экз.

г. Сыктывкар, 2015

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| Пошаговая инструкция для лиц, желающих оказывать платные социальные услуги в форме социального обслуживания на дому | 2 |
| Выбор организационно-правовой формы предприятия | 2 |
| Виды социальных услуг | 6 |
| Определение способа работы | 7 |
| | |
| Преимущества работы в форме социально ориентированной некоммерческой организации | 9 |
| | |
| Оказываем платные услуги населению: с чего начать? | 10 |
| Планирование | 11 |
| Выбор услуги | 11 |
| Анализ потребностей клиентов | 13 |
| Оценка конкурентных преимуществ | 13 |
| Учет рисков | 14 |
| Доходы и расходы | 14 |



Пошаговая инструкция для лиц, желающих оказывать платные социальные услуги в форме социального обслуживания на дому

Выбор организационно-правовой формы предприятия

Регистрация общества с ограниченной ответственностью

Регистрация юридического лица в налоговой инспекции начинается с подачи документов заявителем. *Пакет документов* для регистрации общества с ограниченной ответственностью (далее – ООО) включает в себя:

- квитанцию об уплате госпошлины (госпошлина за регистрацию ООО составляет 4 000 руб., оплачивается заявителем);
- заявление на создание юридического лица по форме № Р11001;
- устав ООО;
- решение участника ООО или протокол собрания участников о создании ООО;
- гарантийное письмо/согласие на право использования юридического адреса.

Документы подписываются, пронумерованный устав ООО прошивается, и готовый пакет документов для регистрации ООО сдается в налоговую службу. Регистрация ООО в налоговой службе длится 5 рабочих дней, не считая дня сдачи документов. Вместе с пакетом документов на регистрацию ООО можно подать заявление о переходе на упрощенную систему налогообложения и т.д.

Регистрация некоммерческой организации (далее – НКО) актуальна, если Ваша организация преследует социальные, благотворительные, культурные, образовательные цели и др.

Виды организационно-правовых форм:

- потребительские кооперативы;
- общественные организации;
- ассоциации (союзы);
- товарищества собственников недвижимости;
- казачьи общества, общины коренных малочисленных народов;
- фонды, к которым относятся в том числе общественные и благотворительные фонды;
- учреждения;
- автономные НКО;
- религиозные организации;
- публично-правовые компании.

Для государственной регистрации НКО при ее создании в уполномоченный орган или его территориальный орган представляются следующие ***документы***:

- 1) заявление, подписанное уполномоченным лицом, с указанием его Ф.И.О., места жительства и контактных телефонов;
- 2) учредительные документы НКО в 3 экземплярах;
- 3) решение о создании НКО и об утверждении ее учредительных документов с указанием состава избранных (назначенных) органов в 2 экземплярах;
- 4) сведения об учредителях в 2 экземплярах;
- 5) документ об уплате государственной пошлины (4 000 руб.);
- 6) сведения об адресе (месте нахождения) постоянно действующего органа НКО, по которому осуществляется связь с НКО.

Регистрация индивидуального предпринимателя

Регистрация предпринимательской деятельности осуществляется по месту прописки. Получить статус индивидуального предпринимателя

(далее – ИП) могут не только граждане РФ, но и иностранные граждане, а также лица без гражданства (для этого им необходимо иметь место жительства на территории РФ).

Сроки регистрации ИП – 5–7 рабочих дней.

Документы, необходимые для регистрации ИП:

- паспорт;
- свидетельство о присвоении ИНН физическому лицу (при наличии);
- список видов экономической деятельности регистрируемого ИП.

В качестве особенностей индивидуального предпринимательства стоит отметить личную ответственность за ведение бизнеса (ИП отвечает по своим финансовым обязательствам личным имуществом) и низкую конфиденциальность ввиду прозрачности данных о Ф.И.О. и месте жительства предпринимателя; ограничение по количеству наемных работников. Также индивидуальная предпринимательская деятельность отличается пониженными тарифами штрафов и пошлин, возможностью применения особых налоговых режимов и установленных исходя из стоимости страхового года взносов в Пенсионный фонд РФ. Деятельность в качестве ИП входит в общий трудовой стаж.

Инструкция для граждан, желающих осуществлять услуги по уходу и помощи нетрудоспособным гражданам в рамках Закона Республики Коми «О некоторых вопросах, связанных с уходом и помощью гражданам пожилого возраста и инвалидам на территории Республики Коми» от 06.07.2009 № 68-РЗ:

1. Лицо (*трудоспособный совершеннолетний дееспособный гражданин в возрасте до 70 лет*), желающее осуществлять уход и помощь нетрудоспособному гражданину (далее – заявитель), обращается в учреждение социального обслуживания населения Республики Коми (Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения, далее – Центр соцзащиты) по месту своего проживания или по месту проживания нетрудоспособного гражданина, нуждающегося в уходе и помощи, с соответствующим письменным заявлением об изъявлении желания осуществлять уход и помощь нетрудоспособному гражданину

(в соответствии с формой, установленной приложением № 1 к Приказу Агентства Республики Коми по социальному развитию от 30.07.2009 № 1111), и приложением к нему *следующих документов*:

- копия документа, удостоверяющего личность;
- медицинский документ, выданный медицинской организацией о состоянии здоровья, включая заключение врача-нарколога и врача-психиатра о том, что заявитель не состоит на учете у данных специалистов;
- анкета заявителя по форме, утвержденной Приложением № 2 к Приказу Агентства Республики Коми по социальному развитию от 30.07.2009 № 1111;
- справка об отсутствии у заявителя судимости за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против собственности.

2. После принятия Центром соцзащиты решения о возможности осуществления ухода и помощи отношения между нетрудоспособным гражданином и заявителем, а также перечень оказываемых услуг оформляются трехсторонним договором гражданско-правового характера (между нетрудоспособным гражданином, заявителем и государственным учреждением Республики Коми – Центром соцзащиты).

3. Заявитель проходит обучение практическим навыкам общего ухода за нетрудоспособными гражданами в порядке, утвержденном Приказом Агентства Республики Коми по социальному развитию от 30.07.2009 № 1111.

4. Оказание заявителем услуги по уходу и помощи нетрудоспособному гражданину.

5. Центр соцзащиты производит ежемесячную плату за оказанные услуги.

Виды социальных услуг

Виды социальных услуг в форме социального обслуживания на дому предусмотрены Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014):

1) *социально-бытовые*, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) *социально-медицинские*, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) *социально-психологические*, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) *социально-педагогические*, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) *социально-трудовые*, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) *социально-правовые*, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) *услуги в целях повышения коммуникативного потенциала* получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

8) *срочные социальные услуги*.

Определение способа работы

Вариант 1. Вступление в Реестр поставщиков социальных услуг Республики Коми. Компенсационный принцип работы

1. Реестр поставщиков социальных услуг формируется в субъекте РФ.

2. Включение организаций социального обслуживания в реестр поставщиков социальных услуг осуществляется на добровольной основе.

3. Реестр поставщиков социальных услуг содержит следующую информацию:

1) регистрационный номер учетной записи;
2) полное и (если имеется) сокращенное наименование поставщика социальных услуг;

3) дата государственной регистрации юридического лица, ИП, являющихся поставщиками социальных услуг;

4) организационно-правовая форма поставщика социальных услуг (для юридических лиц);

5) адрес (место нахождения, место предоставления социальных услуг), контактный телефон, адрес электронной почты поставщика социальных услуг;

6) Ф.И.О. руководителя поставщика социальных услуг;

7) информация о лицензиях, имеющихся у поставщика социальных услуг (при необходимости);

8) сведения о формах социального обслуживания;

9) перечень предоставляемых социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;

10) тарифы на предоставляемые социальные услуги по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;

11) информация об общем количестве мест, предназначенных для предоставления социальных услуг, о наличии свободных мест, в том числе по формам социального обслуживания;

- 12) информация об условиях предоставления социальных услуг;
 - 13) информация о результатах проведенных проверок;
 - 14) информация об опыте работы поставщика социальных услуг за последние 5 лет;
 - 15) иная информация, определенная Правительством РФ.
4. Реестр поставщиков социальных услуг в субъекте РФ размещается на официальном сайте уполномоченного органа субъекта РФ в сети Интернет в соответствии с требованиями законодательства РФ.
5. Поставщик социальных услуг с момента его включения в реестр поставщиков социальных услуг несет ответственность за достоверность и актуальность информации, содержащейся в этом реестре.

Вариант 2. Оказание платных социальных услуг на примере социально ориентированной НКО

Должно быть в Уставе: Некоммерческие организации могут осуществлять приносящую доход деятельность, если это предусмотрено их уставами, лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых они созданы, и если это соответствует таким целям (п.4 ст.50 Гражданского кодекса РФ). Для НКО, созданных до 5 мая 2014 г., эта норма вступила в силу с 1 января 2015 года.

Преимущества работы в социально ориентированной некоммерческой организации

1. Законодательство:

- простота регистрации и ведения деятельности для НКО;
- благоприятное налоговое законодательство;
- законодательство, позволяющее НКО участвовать в госзакупках.

2. Организационные возможности:

• наличие у социально ориентированной НКО миссии, ее активное продвижение;

• наличие четкой структуры управления социально ориентированной НКО;

- достаточное количество постоянных сотрудников.

3. Финансирование:

- независимость большинства НКО от зарубежного финансирования;
- способность получать доходы от собственной деятельности;
- постоянство финансовых потоков и их диверсификация.

4. Защита интересов:

- доступ к участию в законодательных инициативах;
- осознание большинством НКО важности диалога с государством.

5. Предоставление услуг:

• предоставление НКО широкого спектра услуг (не просто перераспределение средств) нуждающимся;

• наличие государственных механизмов компенсации затрат на социальные услуги.

6. Инфраструктура:

• наличие НКО, предоставляющих поддержку другим НКО (образование, информация, помещения и т.д.);

• наличие сети обмена информацией между социально ориентированными НКО.

Оказываем платные услуги населению: с чего начать?

Если НКО оказывает платные услуги, то на нее распространяются все требования, которые предъявляются к коммерческим организациям.

Организация, оказывающая платные услуги, должна соблюдать требования о защите прав потребителей. В частности, в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей» организация, которая оказывает платные услуги, обязана *обеспечить доступность для потребителей следующей информации*:

- перечень основных услуг, предоставляемых организацией;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами организации;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг.

Оказание платных услуг требует от НКО освоения новых навыков, необходимых для успешной конкуренции с бизнесом. В том числе нужно уметь планировать доходы и расходы, делать расчет стоимости услуг, продвигать и рекламировать свои услуги, вести учет, обеспечивать конкурентное качество услуг, повышать квалификацию специалистов.

Планирование

Прежде чем переходить к оказанию платных услуг, необходимо *оценить свои возможности и составить своего рода бизнес-план*, который поможет ответить на вопросы:

- Почему деятельность организации по оказанию услуг будет жизнеспособна?
- Насколько такая деятельность будет прибыльной?

На этапе планирования следует описать услугу, клиентов и их потребности, спланировать последовательность работ, а также определить необходимые на каждом этапе ресурсы и сроки выполнения, описать как свои сильные стороны, так и риски. Сделать максимально реалистичный расчет прибыльности.

Выбор услуги

Прежде всего, нужно выбрать услугу, на оказании которой будет специализироваться организация.

В силу того, что мы ведем речь не о любых услугах, а об услугах социально ориентированных НКО в социальной сфере, для организаций открыты дополнительные возможности привлечения средств, которые могут учитываться при планировании и обеспечивать дополнительную финансовую устойчивость.

При выборе услуги рекомендуем оценить:

- возможности для привлечения финансирования на оказание данной услуги из бюджета, какие услуги субсидируются в регионе, какие услуги закупаются для государственных и муниципальных нужд в рамках законодательства о контрактной системе;
- потребности целевых групп НКО;
- перечень социальных услуг, утвержденный в регионе;
- перечень видов деятельности, которые дают право на налоговые льготы.

В случае если услуга является дефицитной и востребованной, ее можно предлагать за плату или частичную плату наряду с предложением государственных и муниципальных организаций.

Также НКО могут предлагать платные услуги более высокого качества в условиях конкуренции с государственными организациями. Так, частный пансионат для пожилых людей может предложить лучшие условия проживания для пожилых людей за повышенную плату.

Перспективным для оказания услуг, оплачиваемых клиентами, является предложение уникальных услуг, основанных на оригинальной идее. Небольшой организации будет проще выдержать конкуренцию, если она будет работать в небольшой нише, на которую не будут претендовать крупные поставщики.

Успешным является выбор услуги:

- в которой нуждается потребитель (если услуга новая, он может еще не знать об услуге, но он должен понимать ее полезность);
- за которую потребитель готов заплатить предложенную цену (потребность в услуге совсем не то же самое, что готовность выложить за нее деньги).

Идею для оказания платных услуг можно считать подходящей, если:

- она опирается на возможности, знания и опыт сотрудников организации;
- в организации есть люди, которым оказание данных услуг настоящему интересно;
- сотрудникам организации не покажется сложным вопрос, почему именно им этот бизнес удастся лучше, чем другим.

Для начала следует оценить свои профессиональные навыки, наличие образования и опыта в той сфере, в которой планируется оказание услуг. Плюсом будет наличие необходимого оборудования и помещений.

После определения услуги, которую организация собирается оказывать на платной основе, можно переходить к следующему этапу планирования.

Анализ потребностей клиентов

Клиенты – основа любого бизнеса. Поэтому понимание потребностей клиента является ключом к успеху. Клиенты готовы оплачивать услуги, которые будут служить удовлетворению их потребностей. Чем больше потребностей способна удовлетворить услуга, тем больше покупателей захочет ее приобрести.

Для определения потребностей крупные фирмы проводят специальные опросы покупателей. У НКО есть свое неоценимое преимущество – они, как правило, лично активно общаются с клиентами и имеют возможность получить всю интересующую информацию из первых уст. При составлении бизнес-плана рекомендуется нарисовать портрет среднестатистического клиента.

Поскольку для клиента главным является удовлетворение потребностей, конкурентами для организации будут не только те, кто оказывает аналогичные услуги, но и те, кто оказывает услуги, удовлетворяющие ту же самую потребность.

Оценка конкурентных преимуществ

На стадии планирования надо оценить уровень конкуренции, с которым придется столкнуться. По возможности следует избегать видов услуг, которые будут втягивать организацию исключительно в ценовую конкуренцию. Лучший вариант – отсутствие прямых конкурентов. Но это возможно только при оригинальной идее.

Если без конкурентов не обойтись, то в этом случае важно выделиться в ряду других и подчеркнуть свою особенность. Особенным можно стать различными *способами*:

- предложить особенную услугу, более отвечающую потребностям клиентов.
- подчеркивать особенность услуги за счет привлекательной рекламы;

- попытаться утвердить в сознании целевой группы покупателей, что услуга произведена специально для них и т.п.

Для оценки конкурентоспособности услуги следует составить список конкурентных преимуществ. Этот список включает факторы, позволяющие победить в конкуренции. Конкурентные преимущества почти всегда строятся на более полном удовлетворении потребностей клиентов. И в рекламе нужно акцентировать внимание на свои конкурентные преимущества, т.к. клиент сам может и не догадаться об их существовании.

Учет рисков

Риски – это те обстоятельства, которые не зависят от организации и могут привести к уменьшению прибыли, сокращению числа клиентов, а то и вовсе к невозможности дальнейшей деятельности. Рекомендуется заранее определить, чего следует более всего опасаться, и наметить пути нейтрализации негативных последствий.

Каждую идею можно слегка модернизировать, чтобы сократить начальные расходы, но в то же время надо учитывать и привычки клиентов.

Доходы и расходы

На основе изучения клиентов, конкуренции и рисков нужно составить детальный план действий для организации бизнеса. В него должно войти все, что необходимо для начала: площади, оборудование, обучение, регистрации и пр. Из этого списка нужно выделить то, что уже имеется в наличии, и оценить стоимость того, что необходимо сделать, а также срок, в течение которого все это может быть сделано.

Стоимость того, что необходимо будет оплатить, составит *единовременные затраты* на начало бизнеса.

Для сокращения единовременных затрат стоит еще раз проанализировать, без каких трат можно обойтись первое время, перенеся их с начала деятельности на тот период, когда бизнес уже начнет приносить плоды.

После того, как Вы определились со стоимостью и длительностью подготовительного периода, надо начать рассчитывать текущие финансовые показатели.

Первым делом необходимо *оценить месячный доход*. Это может быть сделано несколькими *способами*:

- узнать выручку у конкурента, который работает в аналогичных условиях;
- оценить количество клиентов и, прикинув среднюю сумму покупки, вычислить месячный доход.

Если организация будет оказывать несколько различных услуг, то стоит оценить спрос на каждую из них.

Расходы надо сгруппировать по видам, например, таким образом:

- сырье и материалы;
- закупка товаров;
- арендная плата;
- зарплата наемных работников;
- платежи по социальному страхованию работников;
- коммунальные платежи;
- ремонт оборудования;
- прочие.

Не ежемесячные, но почти регулярные платежи, вроде ремонта оборудования, стоит включать в виде усредненного месячного значения. Если ремонт требуется примерно раз в полгода и стоит он в среднем 1 500 руб., то ежемесячно получается 250 руб. (1 500 руб. на 6 месяцев).

Если доход оценивался по списку услуг, то и расходы следует также считать по отдельным услугам. Это повысит точность расчета.

Суммируем все расходы за месяц. Если теперь вычесть из месячного дохода суммарный расход за месяц, то получится прибыль до налогообложения.

Надеемся, что данная инструкция поможет Вам в организации Вашего бизнеса.

Желаем успехов!