**Украина: фаъолияти созмони «Нури Умед». Беҳсозии сифати хидматрасонии иҷтимоӣ барои гуруҳҳои дарканормондаи иҷтимоӣ**

Созмони “Нури Умед” («Light of Hope») сол 1999 ба сифати ассоnсиатсия хайриявӣ таъсис ёфт. Аз ибтидо рисолаташ кумак ба гирифторони норасоии масунияти бадан ВИЧ/СПИД дар шаҳри Полтаваи Украина ва ноҳияҳои атрофи он буд. Оҳиста-оҳиста рисолат ва хидматрасониҳои он ба мақсади фарогирии дигар гуруҳҳои дарканормонаи иҷтимоӣ тавсиъ ёфтанд. Созмон корро бо шахсоне, ки аз муътодӣ ба маводи мухаддир табобат мекарданд, шуруъ намуда (ин гуруҳ махсусан ба бемории ВИЧ/СПИД осебпазиранд), дертар онро бо собиқ маҳбусон идома дод. Дар натиҷа Созмони “Нури Умед яке аз калонтарин ва муваффақтарин ташкилоте шуд, ки чунин навъи хидматҳоро дар Украина мерасонанд.

Созмони “Нури Умед” амалан ба фаъолияти хеш чун дигар ассотсиатсияҳои хайриявии кишвар машғул буд, ки хидматрасониҳои иҷтимоиро бо хайрияҳои ихтиёриён ва гирифтани бурсҳо анҷом медиҳанд, вале соли 2011 созмон ба татбиқи ташаббус оид ба ҳамкорӣ бо идораи шаҳрдории Полтава шуруъ намуд.

Дар ин намуна кушишҳои Созмони “Нури Умед” доир ба таъсиси Маркази Мутобиқгардонии Иҷтимоӣ дар Полтава, нақл карда мешавад ки аз мақомоти маҳалии ҳукумат кумаки бесобиқаи молиявӣ гирифтааст. Ин шаҳодати мустанади таъсиси корхонаи муваффақест, ки маҷмуи хидматросониҳоро ба собиқ маҳбусони муътод, гирифторони ВИЧ ва бесарпаноҳон мерасонад. Созмони “Нури Умед” ба гирифтани кумаки бесобиқа аз маъмурияти шаҳрдорӣ, аз ҷумла маблағгузорӣ аз буҷети шаҳрӣ ноил шуд. Дар ин раванд созмон ҳамучунин алайҳи часпонидани тағмаҳои ношоиста (стигма) ба гуруҳҳои дарканормондаи иҷтимоӣ, ки дар ҷомеаи Ураина ҳукмфармост, мубориза бурд.

Дар ин намуна хулосаҳое тавсиф шудаанд, ки метавонанд ба ташкилотҳои тақдимкунандаи хидматҳо хеле муфид бошанд, хусусан ба онҳое,ки нияти васеъ намудани стратегия ва ноил шудан ба дигаргуниҳои мусбат дар ҷомеа доранд.

**Проблема: ҳамдардӣ ба шахсони аз ҷомеа дарканормонда кофӣ нест**

Танҳо дар як даҳсола баъди фурупошии Иттиҳоди Шуравӣ маҷмуи маҳсулоти маҳаллии Украина бештар аз нисф кам шуд. Эҳёи иқтисодиёт дар оғози солҳои 2000 шуруъ шуд, вале новобаста аз рушди устувории иқтисодӣ, ба Украина ҳал намудни мушкилоти иҷтимоие зарур буд, ки аз замони гузариш ба демократия ва иқтисоди бозорӣ ба мерос монданд.

Соли 2009 Созмони “Нури Умед” бо ташаббуси лоиҳаи тавонбахшии собиқ маҳбусон баромад. Созмон қайд намуд, ки собиқ маҳбусон нисфи шумораи умумии бесарпаноҳонро ташкил медиҳанд ва ҳар қадар ки инсон бештар бе сарпаноҳ-манзил бошад, барқарорсозӣ ҳамон қадар мушкилтар ва арзиши хидматрасонӣ қиматтар мешавад. Созмони “Нури Умед” бо натиҷае расид кард, ки тақдими хидматрасонӣ ба собиқ маҳбусон фавран баъди озод шуданашон, пеш аз ҳама, барои бе манзил намонданашон ёрӣ мерасонад. Аз ҷумла, бо шарофати ин фаъолият, қонун бозбинӣ шуд, ки имкон дод хидматрасонӣ ба ин қишри ҷомеа-собиқ маҳбусон низ паҳн гардад. Дар мавсими зимистони сарди солҳои 2010-11 аз минтақаи Полтава 6 нафар аз сармо ҷон бохтанд, ки ду нафарашон аз шаҳри Полтава буданд.

**Маъракаи (корзор) ҷамъиятӣ**

Созмони “Нури Умед” тасмими сохтани Маркази Мутобиқгардонии Иҷтимоиро гирифт, ки ба маҳбусон на танҳо сарпаноҳи муваққатӣ медод, бали ки дагар хадматҳо низ мувофиқи ниёзҳои онҳо ҳам расонида мешуд. Созмон барои нигаҳдории Марказ маблағҳои худро дошт, вале қорори стратегӣ- ноил шудан ба малағгузорӣ аз ҷониби ҳукумати шаҳрро қабул намуд. Идея аз он иборат буд, ки дар амал Қонуни соли 2010 татбиқ гардад, ки мувофиқи он маъмурияти шаҳр уҳдадор буд, хидматрсониҳое ки Созмони “Нури Умед”аз тариқи Марказ анҷом медод, акнун ба души худ бигирад. Барои гузаронидани корзори иттилоотӣ.

Созмони “Нури Умед” тавонист сармояҳои зиёди инсониро ҷалб намояд. Илова бар таҷрибаи донишҳои андухташуда оид ба ниёзҳои гуруҳҳои дарканормандаи иҷтмоӣ ва мушкилоте ки бо он мувоҷеҳ шудан рост меояд, созмон дар ҳайати кории худ кормандони ботаҷрибаи ҳуқуқдон дошт; мо маҳорати дарёфти маблағ, бо мансабдорон ва расонаҳо гуфтугу кардан доштем. Мо ин маҳорату малакаҳоро дар баргузории маъракаи ҷамъиятӣ истифода кардем

Ҳадфи кори тарғиботӣ – иттилоотии Созмони “Нури Умед маъмурияти маҳаллӣ буд. Мувофиқи Қонуни соли 2016 ҳокимияти минтақавӣ барои таъмин бо сарпаноҳ масъуланд, вале ҳукуматдорони шаҳрӣ барои таъмин бо маҳалли зист ҷавобгаранд Созмони “Нури Умед” медонист, ки барои шуруи лоиҳа фармони ҳар ду сатҳи ҳокимият-минтақавӣ ва мунитсипиалӣ заруранд

Созмони “Нури Умед” дар сатҳи шаҳр аввал ба роҳбарони департаменҳо бо хоҳиши дастгирии Марказ аз ҷониби хидматчиёни давлатӣ муроҷиат намуд, баъдан ба вакилони шаҳрӣ. Аз дасгирии онҳо мутмаин шуда, тафсилоти корро ба расонаҳо баён намуд. Хабарҳои расонаҳо дар умум руҳияи мусбат доштанд; дар онҳо омодагии шаҳрдорӣ дар ҳалли масъала, ки ҷомеаро мушавваш месохт, инъикос меёфт.

Созмон ҳамчунин бо нигаронӣ аз он, ки эҳсоси ҳамдардии одамон нисбат ба қурбониёни сардиҳо бо гузашти вақт аз байн наравад ва таваҷҷуҳи сиёсии ҳукуматдорон коста нашавад,ба он кушиш кард, ки оташи шавқи ҷомеа ба мавзуъ хомуш нашавад. Ҳамчунин зарурати бартараф намудани муқовити он сокиноне лозим омад, ки намехосатнад сарпаноҳ барои бехонагон дар ҳамсоягиашон бошад. Барои хали ин масъала Созмони “Нури Умед” ба рузоманигорони телевизион ва радио муроҷиат намуд, то ки лавҳаҳо аз рузгори шахсии одамони бехонаву дар таҳия намоянд.

Созмони “Нури Умед” қарори муҳим – муроҷиат ба шаҳрдорӣ барои аз ҳисоби фонди мунитсипиалӣ ҷудо намудани бино барои Маркази Мутобиқгардонии Иҷтимоӣ қабул намуд. Дар ибтидо борои фаъолияти Марказ, созмон пули худро сарф мекард ва интизор дошт, ки ин дастоварди айёнӣ метавонад маблағҳои хазинаи шаҳро ҷалб намояд Созмони “Нури Умед” ба хубӣ аз даври буҷет огаҳӣ дошт; кормандони созмон мефаҳмиданд ки мувофиқи қонунгузории Украина барои дар буҷет ворид намудаи моддаҳои нави хароҷот ду сол лозим аст ва барои мустақилона ёфтани маблағҳо барои Марказ дар тули ин муддат омода буданд.

Ҳукуматдорони шаҳр ва Созмони “Нури Умед” якҷоя биноро муайян намуданд, ки ҳам барои истифодабарандагони эҳтимолӣ мувофиқ бошад ва ҳам аз нуқтаи назари хароҷот созгор ва дар ноябри соли 2011 Марказ кушода шуд. Созмони “Нури Умед” дубора ба расонаҳо муроҷиат намуд ,ки дар ин бора иттилоот пахш кунанд ва ҳам ба шаҳрвандон бо хоҳиши дас задан ба корҳои хайрия муроҷиат намуд. Дар ҳамин давра кормандони Марказ хароҷоти фаъолияти Марказро ҳисоб карда ба хулосае омаданд, ки он бо сарфи камтари хароҷот метавонад хидмат расонад. Хароҷоти муассисаҳои мушобеҳи тобеъияти шаҳрдориро таҳлил намуда, ҳисоб карданд ки барои нигаҳдори чунин муассиса аз хазинаи шаҳрӣ ҷудо намудани 1 миллион гривен (US$ 42,000) лозим аст. Ҳисобу китоб Созмони “Нури Умед” нишон доданд, ки ба онҳо барои нигаҳдори Марказ аз се яки он маблағе, ки хукумат барои нигаҳдори чунин муассисҳо харҷ мекунанд, кофӣ аст. Ин бартарияти молиявӣ далели асосие шуд, ки идораи шаҳрдориро барои пуштибонӣ аз лоиҳа маҷбур созад.

Бо ҳамин ҳол дастгирӣ намудан ҳам мушкилиҳо дошт, зеро е чунин навъи пуштибонӣ дар Украина собиқа надошт ва шаҳрдорӣ аз чи шуруъ карданро намедонист. Ба ҷойи интизории коркарди регламент аз ҷониби мансабдорон, Созмони “Нури Умед” зимоми ташаббусро ба даст гирифт ва ба шаҳрдорӣ дар таҳияи тартиботи гузаронидани тендери шаффоф кумак намуд. На ҳама чиз ба оромӣ пеш мерафт. Баъзе аъзои шурои шаҳрӣ ҳануз ҳам ба муҳим будани масъалаи вазъи бесарпаноҳон, муътодон шубҳа доштанд, вале Созмон бо ҳар яка аз муқобилон дар алоҳидагӣ сари ин мавзуъ гуфтугузор намуд, то ки шубҳаи оноро бартараф созад.

Пас аз тасдиқ шудани маблағгузорӣ мушкилии дигар пеш омад. Мушкилии интиқоли аниқ ва саривақтии пул. Дар чоряки сол баҳ исоби Марказ аз пули ваъдашуда чизе нарасид. Ин Марказро дар ҳолати ногувор монд. Созмон кушишиш мекард, ки бо маъмурияти шаҳрдорӣ муносибати шарикии дустона дошта бошад ва акнун нигарон буд, ки танқиди ҳукуматдорон барои бемасъулиятӣ дар гузаронидани маблағ метавонад муносибатҳоро сард намояд. Созмони “Нури Умед” барои таъсир расондан ба шаҳрдорӣ ба ташкилоти шарик - Институти Таҳлил ва Дастгирӣ (IAA), муроҷиат намуд.

Бо ожонсии мустақил будан , IAA дар вазъи беҳтар қарор дошт ва барои танқиди ҳукумат метавонист ба худ иҷоза бидиҳад . Бо кумаки Созмони “Нури Умед” IAA буҷетро таҳлил намуд. Кормандони институт маълум карданд, ки дар соли 2013 ҳукуматдорони шаҳр дар нақша доранд, ки барои нигаҳдории сагхонаҳо нисбат ба Маркази Мутобиқгардонии Иҷтимоӣ бештар сарф кунанд . Маркази таҳлилӣ варақае интишор намуд, ки дар он гуфта мешуд, ки шаҳрдорӣ барои сагҳои дайду 30 маротиба бештар аз нигаҳдории одамони бехона сарф мекунад. Тактика кор дод. Баъди чанд руз шаҳрдорӣ аз маблағҳои фонди эҳтиётӣ пул ҷудо намуд.

«Созмони “Нури Умед” медонист, ки бо нишонаҳои зоҳирии мушкилӣ сару кор дорад, вале на бо иллатҳои мукшкилӣ. Барои кумак ба одамони бехона дар ёфтани кор ва манзил, ба онҳо зарурати дар қайд буданашон ҳаст. Созмони “Нури Умед” тавонист шаҳрдориро қонеъ созад ва соҳиби салоҳияти мустақилонаиба қайд гирифани онҳо шавад, ки ин умуман, барои Украина таҷрибаи нав буд.

Созмони “Нури Умед” қайд намуд, ки аксари кумакгирандагон маълумот ва маҳорат надоранд ва барои ҳамин кор пайдо кардан наметавонанд. Барои ҳали ин мушкилӣ созмон маркази таълимӣ таъсис дод ва ҳатто шаҳрдориро барои зарурати ҷудо намудани маблағҳои иловагӣ барои татбиқи лоиҳаҳо оид ба корҳои ҷамъиятӣ мутмаин сохт. Ва ниҳоят, бо дарки талаботи хоси занон ва кудакон Созмони “Нури Умед” маркази алоҳидаи занон ва оиларо кушод. Ин қисса садоқати комили Созмони “Нури Умед”-ро дар тадбиқи ҳадафҳояшон оид ба кумаҳои ҳамаҷониба ба гуруҳҳои дарканормондаи иҷтимоӣ ва осебпазир нишон медиҳад. Ҳамчунин, бо дарфёти пуштибониҳо аз ҷониби ниҳодҳҳои ҳукуматӣ-ин нишондиҳандаи қобилияти созмон барои иҷрои вазифаю ҳадафҳои баландпарвозтар аст.

**Тактикаи созмони «нури умед» барои ёфтани пуштибонӣ дар таъсиси маркази мутобқгардонии иҷтимоӣ**

* Сохтани тими мутахассисони ботаҷриба
* Таблиғи манфиатҳо дар назди мансабдорони шаҳрӣ ва минтақавӣ (алоҳида)
* Истифодаи гуногунии андешаҳои сиёсӣ ҳамчун фишанг
* Муроҷиат ба расонаҳо барои фишор ба мансабдоро ва муттаҳидсозии ҷомеа
* Таъсиси маркази нав бо маблағҳои хусусӣ, то ки самаранокии он нишон дода шавад
* Пешниҳоди арзёбии муфассали хароҷот, то ки афзалияти аутсорсинг дар кор оид ба расонидани кумаки иҷтимоӣ нишон дода шавад
* Шарикӣ бо ташкилоти таҳлилӣ, то ки ба мансабдорон таъсири бавосита расонда шавад, вақте маблағҳои ваъдагӣ интиқол намешаванд

**Дигаргуниҳо бо шарофати маъракаи ҷамъиятӣ**

Дар се соли аввали фаъолияти худ Макази Барқарорсозӣ ба садҳо шаҳрвандон хидмат расонд: ҷо барои истиқомати муваққатӣ, ҳаммом, кумаки тиббӣ ва ҳуқуқӣ,муроқибат аз кудакон ва маслиҳату машавартҳо. Марказ барои дар қайд мононданди собиқ маҳбусон ва бехонаҳо кумак кард,ки ин барояшон дар пайдо намудани кор ва гирифтани хидматрасониҳои иҷтимоӣ мусоидат намуд. Тули ду сол, баъди кушодашавии Марказ, касе дар куча аз хунукӣ сармо нахурд; сатҳи ҷиноятҳо дар шаҳр коҳиш ёфт; бисёре аз кумакгирандагон зиндагии сермаҳсул ва хушбахтонатарро ёфтанд. Мансабдорони минтақавӣ ҳам беҳшавии ҳолати тандурустии аҳолиро дар умум ба шарофати кушодашавии Марказ зикр мекунанд. Воқеан ин модел ба андозае муваффақ шуд, ки аз Созмони “Нури Умед”, дигар созмонҳои ба чунин навъи кор машғул аз дигар манотиқи кишвар, хоҳиши гирифтани таҷрибаҳоро доранд.

Созмони “Нури Умед” дастовардҳои бисёри худро мадюни стратегиааш мешуморад; вале чанд омили қобили таваҷҷуҳ ҳам ҳаст. Бо назардошти тағйироти ба қонунгузорӣ дар соли 2010 воридшуда, ба души мансабдорони маҳалли масъулияи бузурге бор шудааст ва вақте зимисони соли 2011 дар куча шаш нафар шаҳрванди бехона ях бастанд, мансабдоронро дигар ҷойи урез аз ин масъулият набуд Созмони “Нури Умед” ин лаҳзаро дарк кард ва аз имкони тағйир додани вазъ истифода бурд.

Зиёда аз ин, Созмони “Нури Умед” аз админстратсия нав кумак гирифт, ки дар ҳайати он собиқ кормандони созмон оид ба расонидани кумаки иҷтимоӣ ҳастанд. Ин мудирияти шаҳрдорӣ ба масоили расонидани кумакҳо ва ҳамкорӣ бо чунин созмонҳо бештар мутаваҷҷеҳ буд. Ва ниҳоят, таҷрибаи ками ҳукуматдорони шаҳри Полтава дар масъалаи мусоидат ба гуруҳҳои дарканормондаи иҷтимоӣ маънои онро дошт, ки варианти ягонаи фаъолият аутсорсинг аст; ва Созмони “Нури Умед” ҳадафмандии иқтисодии чунин аутсорсингро исбот кард.

**Хулосаҳо**

Аз тариқи омезиши абзорҳои мухталифи ҳимояи манфатҳо- маъракаи иттилоотӣ дар расонаҳо,таҳлили буҷет, иштироки шахсӣ, тарғиб ва шарикӣ бо ҳукуматҳо – Созмони “Нури Умед” тавонист ба таъсис додани Маркази Барқароркунии Иҷтимоӣ барои гуруҳҳо дарканормонда иҷтимоӣ муваффақ шавад.

Ин намуна бори дигар таъкид менамояд, ки стратегияи муваффақи ҳимояи манфиатҳо метавонад дар асоси шарикии устувор бино шавад, чунон ки Созмони “Нури Умед тавонист ба фаъолияти воқеии ҳукуматдорон, бо пешниҳодҳои доимии роҳи ҳали дар ҳамкорӣ асосёфта, ноил гардад. Бо вуҷуди ҳама, дар чунин стратегия хатарҳо ҳам мавҷуданд. Замоне ки ба ваъдаҳо вафо накарданд, Созмони “Нури Умед” ба шарикон барои фишор овардан ба идораи шаҳрдорӣ муроҷиат намуд. Лоиҳа ҳануз ҳам аз манбаъҳои хусусии маблағгузорӣ вобаста аст ва вақти навиштани ин эссе ҳукуматҳо хоҳиши махсус барои ҷудо намудани маблағҳои иловагӣ изҳор накардаанд. Аммо ба ҳар сурат, шаку шубҳаҳоро нисбат ба идораи шаҳрдорӣ ва ҷомеа паси сар намуда, Созмони “Нури Умед” соҳиби дастовардҳои зиёде шуд.