Система мониторинга и оценка качества предоставляемых специальных услуг

В 2013 году принят Закон Республики Казахстан «О государственных услугах» который предусматривает механизмы участия общественности в развитии сферы оказания государственных услуг.

- Основными принципами, определяющими качество и эффективность предоставления социальных услуг учреждениями социальной защиты, выступают принципы: результативности, доступности, адресности. Данные принципы соответствуют приоритетным задачам реализации государственной социальной политики и рассматриваются как основные ориентиры формирования системы показателей мониторинга.

- «Качество предоставления социальных услуг» понимается как деятельность, направленная «на конечный результат», то есть ориентированная на удовлетворение социальных ожиданий (запросов) клиента - потребителя социальных услуг; обеспечивающая социальное обслуживание и защиту нуждающихся социальных групп в соответствии с их действительным статусным положением и потребностями. Качество определяется на основе систематизации данных по уровню и объему предоставляемых социальных услуг учреждениями социального обслуживания региона и последующего анализа (экспертизы) социального обслуживания в соответствии с принципами результативности, адресности, доступности.

Эффективность предоставления социальных услуг понимается как социальная эффективность, то есть как оптимальное соотношение ресурсных возможностей и конечных результатов работы учреждения при реализации целевых (функциональных) задач

- Эффективность определяется на основе данных самооценки учреждений, статистических данных, показателей качества предоставления социальных услуг и их последующего анализа (экспертизы) с учетом конкретных условий функционирования учреждения. Данный анализ включает в себя расчет индексов эффективности, учитывающих социальные оценки, ресурсный потенциал и конечные результаты деятельности учреждений в процессе выполнения целевых задач в определенном временном интервале.

- Оценка деятельности учреждения социального обслуживания по направлению «Качество и эффективность предоставления социальных услуг» включает в себя процедуры самооценки деятельности учреждения по предоставляемым социальным услугам и выявление социальных оценок его работы (анкетирование клиентов и специалистов), а также процедуры анализа и внешней экспертизы исходных (полученных первичных) данных в соответствии с итоговыми показателями результативности и эффективности предоставления социальных услуг

В соответствии с различными процедурами получения и анализа информации в ходе проведения мониторинга выстраивается система формирования показателей, включающая в себя:

- первичные показатели работы учреждений социального обслуживания, получаемые на основе данных самооценки учреждений;

- социальные оценки работы учреждений социального обслуживания, получаемые на основе анкетирования клиентов и специалистов, работающих в данных учреждениях;

- итоговые показатели - сводные качественные оценки уровня предоставляемых социальных услуг и уровня удовлетворенности клиентов социальным обслуживанием.

Уровень предоставляемых социальных услуг определяется на основе данных по следующим первичным показателям самооценки:

- обслуживаемые целевые группы;
- состав и количество предоставляемых социальных услуг согласно гарантированному стандарту;
- дополнительные социальные услуги, освоенные в отчетный период;
- уровень информационного сопровождения предоставляемых услуг;
- наличие специальных программ по предоставлению услуг;
- уровень материально-технического обеспечения деятельности центра.

Уровень удовлетворенности работой учреждений социальной защиты населения определяется на основе данных социологических опросов в соответствии со следующими первичными показателями социальной оценки

- качество предоставляемых соц услуг;
- работа персонала;
- качество работы руководства
- своевременность
- адресность социальных услуг;
- доступность социальных услуг;
- известность учреждения;
- востребованность учреждения;
- удовлетворенность различными видами социального обслуживания;
- удовлетворенность персонала работой в учреждении.