



- **ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ПРОГРАММЕ ПОДДЕРЖКИ СЕКТОРАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ – КОМПОНЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ ТАДЖИКИСТАНУ**

Кузьминский Владимир Александрович – кандидат экономических наук, руководитель проекта

14 января 2011

A project implemented by a consortium led by Oxford Policy Management

5/2 Alisher Navoi str.
Dushanbe, 734026, Tajikistan



EveryChild.

This project is funded by the European Union

Delegation of the European Union
to the Republic of Tajikistan
45 Sovetskaya, Dushanbe, Tajikistan



Концепция развития социальных служб в Республике Таджикистан



EveryChild.



This project is funded by the
European Union



Услуги, которые предоставляются обычно 24 часа в сутки в стационарных учреждениях интернатного типа. Они являются очень специализированными и необходимы незначительному количеству нуждающихся людей. Обычно существуют всего несколько организационных форм таких услуг в стране. Этот тип услуг очень дорогой так как они предоставляются в стационарах их организация требует вовлечения большого количества специалистов (например центры реабилитации).

Количество людей нуждающихся в услугах специалистов значительно меньше чем число людей, пользующихся услугами на уровне сообщества. Тем не менее такие услуги должны быть доступны тем, кто в них нуждается. Этот тип услуг обычно существует в меньшем объеме (напр. на уровне области) и покрывает значительную часть территории.

Услуги первичные или на уровне общины/сообщества
Пункт всех обращений за услугами на уровне общины. Обычно это социальный работник в сообществе (Джамуате). Услуги недорогие по сравнению с специализированными и доступны большинству нуждающихся (напр. ФАП в медицине).

Высокая специализация услуг
(Высокая стоимость, широкое покрытие)

Слабая специализация социальных услуг
(Низкая стоимость, меньшее покрытие)

0 ----- Количество людей охваченных услугами ----- 100%

(получающие услуги)

(не получающие услуги)



Услуги, которые предоставляются обычно 24 часа в сутки в стационарных учреждениях интернатного типа. Они являются очень специализированными и необходимы незначительному количеству нуждающихся людей. Обычно существуют всего несколько организационных форм таких услуг в стране. Этот тип услуг очень дорогой так-как они предоставляются в стационарах их организация требует вовлечения большого количества специалистов (например центры реабилитации).

Количество людей нуждающихся в услугах специалистов значительно меньше чем число людей, пользующихся услугами на уровне сообщества. Тем не менее такие услуги должны быть доступны тем, кто в них нуждается. Этот тип услуг обычно существует в меньшем объеме (напр. на уровне области) и покрывает значительную часть территории.

Услуги первичные или на уровне общины/сообщества
Пункт всех обращений за услугами на уровне общины. Обычно это социальный работник в сообществе (Джамуате). Услуги недорогие по сравнению с специализированными и доступны большому количеству нуждающихся (напр. ФАП в медицине).

Высокая специализация социальных услуг
(Высокая стоимость, меньшее покрытие)



Низкая специализация услуг
(Низкая стоимость, широкое покрытие)

0 ----- Количество людей охваченных услугами ----- 100%

(получающие услуги)



(не получающие услуги)



EveryChild.



This project is funded by the European Union

Внедрение стратегии



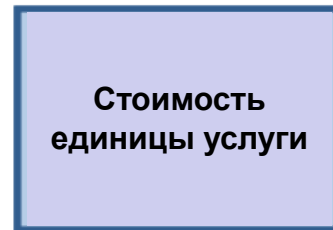
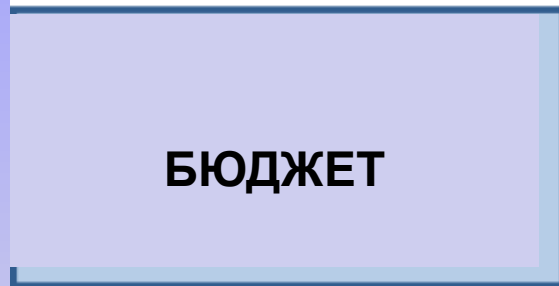
До внедрения



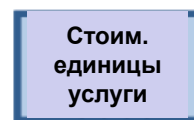
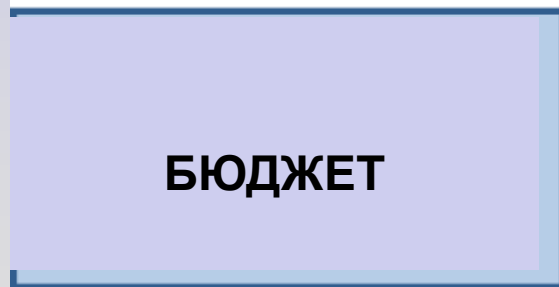
После внедрения

Внедрение стратегии

Before



After



Планирование, определение приоритетов, пересмотр и внесение поправок



Проблема терминологии



EveryChild.



This project is funded by the
European Union

Понятие «социальной службы»

- **Социальная служба** – это организационная форма, состоящая из **структуры** и **функций**, направленных на выполнение определённых видов деятельности в интересах клиентов (людей, нуждающихся в услугах) из числа определённой группы населения.
- В конкретных нормативных рамках такие организации, оказывающие социальные услуги, могут называться учреждениями, отделами, центрами и т.д., но в совокупности их целесообразно называть социальными службами.
- Внедрение любой категории услуги требует наличия организационной структуры, то есть материальных, людских, финансовых ресурсов и правовых условий, которые необходимо обеспечить для того, чтобы осуществление услуги стало возможным.
- Кроме этого, необходимо выполнять определённые упорядоченные действия или функции для непосредственного оказания услуги наилучшим для клиента образом.

Приоритетная группа

- Группы населения, имеющие право на получение той или иной социальной услуги, следует определять как целевые группы социальных услуг. Перечень целевых групп определяется государственными приоритетами.
- Однако социальная услуга, как правило, направлена не на всю целевую группу в целом, а на приоритетную группу, то есть определённую категорию людей, относящихся к целевой группе, но имеющих специфический комплекс проблем и потребностей и которая в первую очередь получит пользу от оказываемой услуги
- *Приоритетная группа – это категория населения, которая в первую очередь получит выгоду/пользу от оказываемой услуги (обычно это группа, для которой специально создается услуга).*

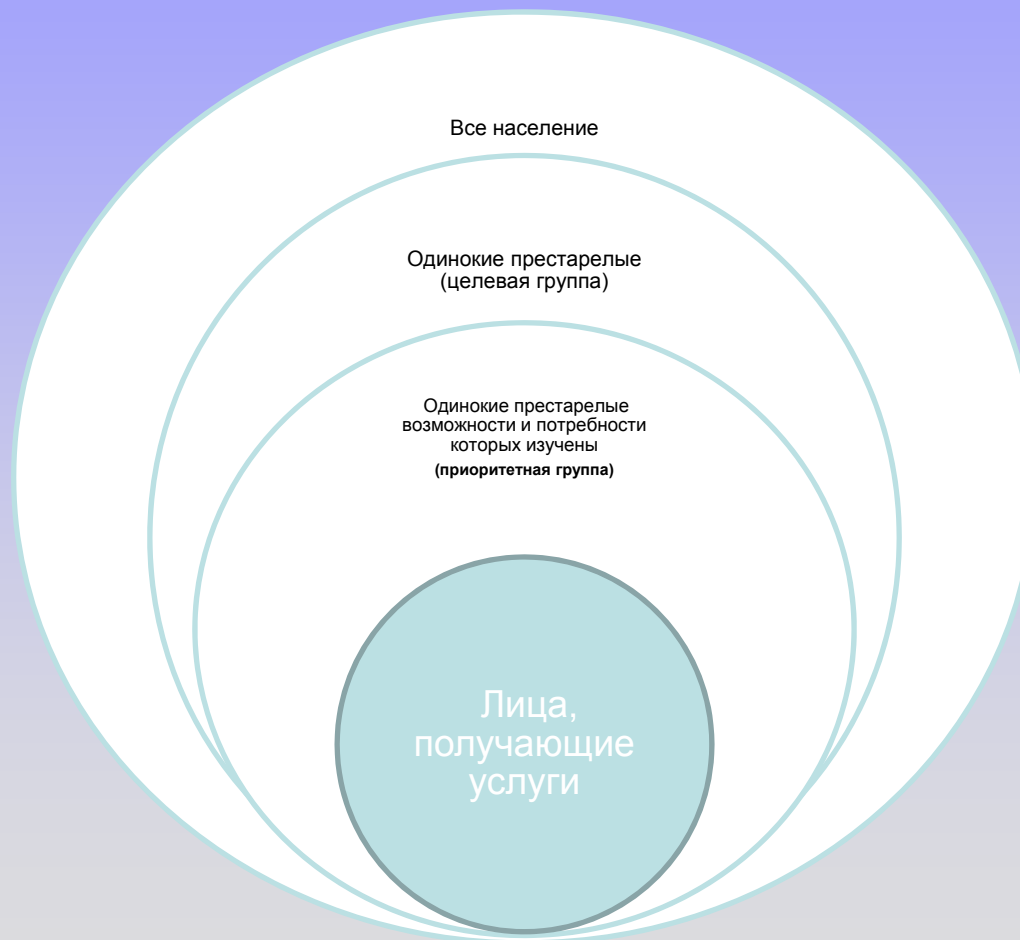
Например:

Дети с инвалидностями.

Взрослые с интеллектуальной недостаточностью

Престарелые одинокие люди с физическими нарушениями и др.

Соотношение между целевой и приоритетной группами бенефициаров



Тип услуги

Тип социальной услуги – это широкое понятие услуги, описывающее ее сущность и содержание

Социальные услуги предоставляются

- в общине на базе дневных центров
- на дому,
- в стационарных учреждениях

Используя следующие профессиональные дисциплины

- Социальная работа
- Физическая терапия
- Эгротерапия
- Психология

Категория услуг

- Практическое внедрение одного и того же типа услуг к разным приоритетным группам в каждом случае требует некоторых изменений в содержании, формах и последовательности видов деятельности. Для определения конкретного содержания социальной услуги, формирующегося путём комбинирования типа услуги с приоритетной группой, используется термин категория социальной услуги

Например:

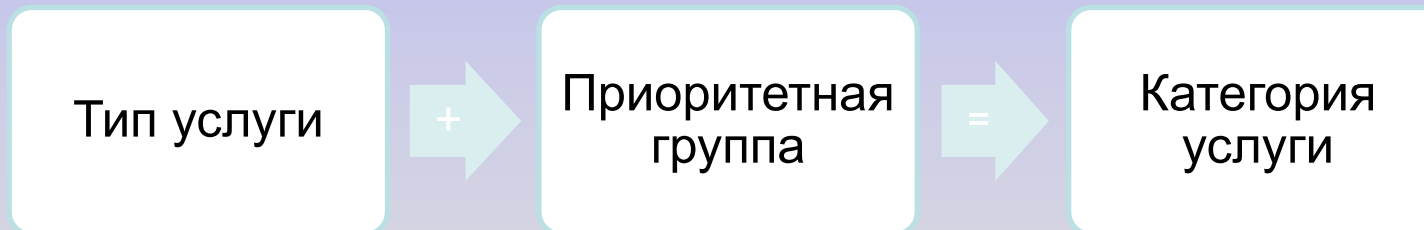
Дневной уход за детьми с девиантным поведением

Обслуживание на дому детей с физическими нарушениями

Стационарное устройство и обслуживание детей с физическими и интеллектуальными нарушениями.

Категория услуг

- **Категория услуг** – это термин, конкретным образом определяющий содержание услуги путём комбинации типа услуги и её целевой группы



Спецификация услуги

Выполняя распоряжение или заказ, социальная служба подбирает необходимые категории услуг и соответствующий набор видов деятельности; для их осуществления, создаёт необходимые структуры и планирует необходимые функции согласно спецификации социальной услуги.

Спецификация услуг означает универсальное и полное описание условий и требований, необходимых для каждой категории услуг. В формат спецификации услуги должны входить:

- ясно сформулированная цель услуги (её миссия);
 - определение приоритетной группы бенефициаров/клиентов;
 - четко сформулированные принципы работы с клиентом, которые соблюдаются при предоставлении услуги;
 - описание основных видов деятельности в рамках услуги;
 - минимальные структурные стандарты услуги, включая показатели мониторинга и оценки выполнения стандарта;
 - минимальные функциональные стандарты услуги, включая показатели мониторинга и оценки выполнения стандарта.
- Спецификация услуг включает в себя **структурные и функциональные стандарты**, которые применяются ко всем поставщикам этой категории услуг (т.е. социальным службам, независимо от формы собственности).

Стандарты услуг

- Структурные и функциональные стандарты качества социальной услуги – это комплекс показателей, описывающих социальную услугу в конкретных, измеримых, доказательных терминах. Они применяются для количественной оценки выполнения данной категории услуг путём проверки фактов наличия или отсутствия необходимых структур и выполненных функций. Количество стандартов должно быть ограничено – 10-12 структурных и 15-17 функциональных. Каждый стандарт должен быть легко понятен и измерим, то есть в его описании должны быть указаны показатели измерения

Спецификация услуг как основа для финансового планирования

- Спецификация услуги предоставляет основную информацию, необходимую для разработки финансовых планов для каждой услуги. Финансовый план (бюджет) состоит из двух основных частей:
- **Операционный бюджет** – план текущих расходов и предлагаемые средства их финансирования.
- **Капитальные расходы** – план инвестиций для финансирования капитальных вложений.

Спецификация услуг как основа для финансового планирования

- Структурирование финансового плана требует определения следующей информации:
- ***Ресурсы, необходимые для создания услуги согласно спецификации***
 - Человеческие ресурсы (люди, необходимые для создания услуги)
 - Технологические ресурсы (инструменты и приспособления, необходимые для выполнения услуги).
 - Физические ресурсы (помещение и оборудование).
 - Финансовые (капитальные вложения и текущие затраты).

Спецификация услуг как основа для финансового планирования





Technical assistance to sector policy support programme in the social protection sector – service delivery component, Tajikistan

A project implemented by a consortium led by Oxford Policy Management

5/2 Alisher Navoi str.
Dushanbe, 734026, Tajikistan



EveryChild.

This project is funded by the European Union

Delegation of the European Union
to the Republic of Tajikistan
45 Sovetskaya, Dushanbe, Tajikistan

