



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

Erik van Dissel

02 December 2012

A project implemented by a consortium
led by Oxford Policy Management

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

This project is funded by the European Union

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



Oxford Policy Management **EveryChild.**



Что такое фокусирование?

Процесс организационного развития и улучшения услуг, который позволяет организации:

Улучшить эффективность использования имеющихся ресурсов, а также организации и управления предоставлением социальных услуг для максимального удовлетворения потребностей клиентов



Зачем необходимо фокусирование?

Для клиентов

- Лучшее удовлетворение потребностей клиентов
- Организация, предоставляющая услуги может лучше и быстрее реагировать на индивидуальные потребности клиентов
- Улучшение межведомственного взаимодействия в процессе оказания услуг
- Возможности персонализировать и индивидуализировать социальные услуги



Зачем необходимо фокусирование? (2)

- Более четкие взаимосвязи в организации социальных услуг
- Улучшение эффективности и результативности социальных услуг
- Удовлетворение работой со стороны персонала социальных служб
- Уменьшение текучести кадров



ВЫЗОВЫ

- Сопротивление изменениям как со стороны персонала учреждения, так и за его пределами
- Разногласия по поводу профессиональных барьеров и статуса различных профессий
- Разногласия по вопросам целей фокусирования



Принципы фокусирования

- Потребности клиентов – двигатель организационных изменений
- Цели и задачи услуги должны определять ее функции (деятельность)
- Соответствие выгод стоимости изменение




Главные составляющие процесса фокусирования

- Понимание потребностей клиентов
- Уточнение цели организации предоставления социальных услуг
- Определение профиля необходимых трудовых ресурсов
- Оценка и понимание существующих навыков сотрудников организации/услуги
- Определение пробелов (несоответствие цели услуги и потребностей, профиля трудовых ресурсов)
- Уточнение целей услуги, разработка новой структуры, функций и штатного расписания
- Разработать и реализовать план действий



Следующие шаги





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

A project implemented by a consortium
led by Oxford Policy Management

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

This project is funded by the European Union

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



Oxford Policy Management **EveryChild.**

