



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

Кузьминский Владимир Александрович – кандидат экономических наук, руководитель проекта

11 мая 2012

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



Предв. результат:
На базе НРЦ «Чорбог» создан Центр передового опыта

Предв. результат:
На базе НРЦ «Чорбог» создан Учебный/тренинговый центр

Результат (Result) 1:

При консультативной поддержке Министерством труда и социальной защиты населения Республики Таджикистан разработаны и введены стандарты качества предоставления социальных услуг и методические рекомендации по их использованию.

Результат (Result) 2:

Система государственного социального заказа для предоставления социальных услуг негосударственными поставщиками на конкурсной основе усовершенствована и функционирует для различных типов социальных услуг

Результат (Result) 5:

Новые социальные услуги внедрены в 15 пилотных учреждениях системы социальной защиты (6 стационарных и 9 нестационарных)

Результат (Result) 3:

При технической консультативной поддержке МТСЗН разработана самодостаточная, эффективная и четкая система управления, координации, мониторинга и инспекции предоставления социальных услуг

Результат (Result) 4:

В структуре управления МТСЗН создано центр передового опыта на базе Национального центра реабилитации детей-инвалидов в «Чорбоге», который будет распространять лучшие практики социальной работы и проводить обучение (тренинги) для социальных работников и специалистов, работающих с людьми с инвалидностью, на национальном уровне

Задача (Objective) 1:

Оказать поддержку МТСЗН в разработке стандартов, методологии и улучшении практики социальной опеки за людьми с инвалидностью, другими уязвимыми категориями населения в стационарных учреждениях, дневных центрах и в отделах социальной помощи на дому

Задача (Objective) 2:

Содействовать МТСЗН в разработке механизмов управления, координации и мониторинга системы предоставления социальных услуг/ социального обслуживания

Цель (goal):

Способствовать развитию системы социальных услуг в РТ

Результат 3

Результат (Result) 3:

При технической консультативной поддержке МТСЗН разработана самодостаточная, эффективная и четкая система управления, координации, мониторинга и инспекции предоставления социальных услуг

Планы по достижению результата 3

Output 3.11. Структурный анализ системы социальной защиты РТ (07.11.11)

Output 3.3. Определение структуры, ответственной за проведение инспекции социальных услуг (02.01.12)

Output 3.2. Методические рекомендации по проведению инспекции (14.03.12)

Output 3.4. Постановление Правительства "Об утверждении Порядка инспекции социальных услуг" (12.04.12)

Output 3.7. Оказать поддержку внедрению системы мониторинга и инспекции, в том числе проведение тренингов и консультаций на рабочем месте (до конца проекта 08.12.12)

Output 3.9. ТЗ и план работы ТРГСР, МРГ, НС на 2013 год (15.12.2011)

Output 3.10. Национальная рамка квалификации по социальной работе (16.04.12)

Результат (Outcome) 3:
При технической консультативной поддержке МТСЗН разработана самостоятельная, эффективная и четкая система управления, координации, мониторинга, и инспекции предоставления социальных услуг

Output 3.1. Методические рекомендации по проведению мониторинга (05.06.12)

Output 3.5. Постановление Правительства "Об утверждении Порядка проведения мониторинга социальных услуг" (20.07.12)

Output 2.10. Веб визуализация охвата социальными услугами (до 16.01.12)

Output 3.6. Функциональные обязанности МОИВ по управлению социальными услугами (02.04.12)

Output 1.5. Методика расчета стоимости услуги согласно спецификации (29.05.12)

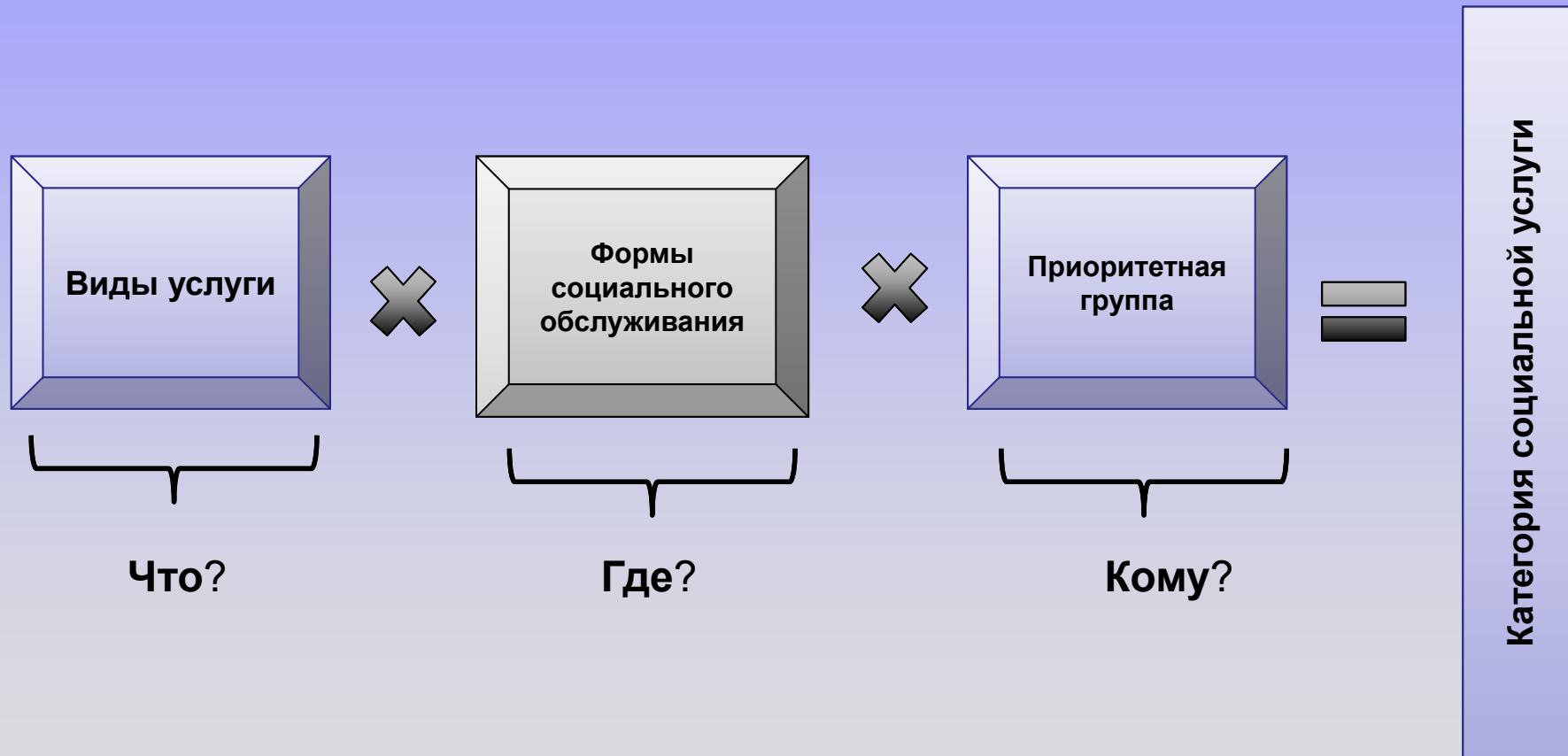
Output 3.12. Содействовать ГАСЗНМ в планировании бюджета для новых услуг на 2013 год (до конца проекта 08.12.12)

Outputs 3.8. Информационные материалы по проекту (до конца проекта 08.12.12)

Мониторинг и оценка качества



Понимание термина «Категория социальной услуги»



Спецификации услуги и стандарты



Для чего нужны спецификации и стандарты?

- Планирования дальнейшего развития социальных услуг в Таджикистане
- Обеспечения доступа к социальным услугам в равной степени
- Совершенствования эффективности и результативности предоставляемых социальных услуг для приоритетных групп
- Предоставляют базовую информацию для расчета стоимости социальных услуг
- **Мониторинг предоставления социальных услуг**

Мониторинг и инспекция

- Неотъемлемые элементы регулятивной системы предоставления услуг
- Спецификация и Договор (в случае государственного социального заказа) - основа для мониторинга и инспекции услуг
- Это инструменты для обеспечения провайдером качества услуги с соответствии с требованиями стандартов

Мониторинг

- Мониторинг - метод, обеспечивающий соответствие предоставления требованиям (стандартам)
- Цель мониторинга – поддержать и усовершенствовать предоставление услуг.
- **Мониторинг проводят поставщики услуг самостоятельно** и передают органу уполномоченному государству выполнять функции мониторинга и инспекции

Инспекция

- Инспекция – метод, обеспечивающий верификацию результатов мониторинга и условий выполнения Договора о предоставлении услуг. Проводится (стандартам)
- Цель инспекции – проверить данные мониторинга в случае подозрения по поводу качества услуг, условий договора или угрозе безопасности клиентов.
- **Инспекцию проводит независимая от поставщика и государственного социального заказчика организация, используя те же показатели (индикаторы) соответствия структурным и функциональным стандартам**

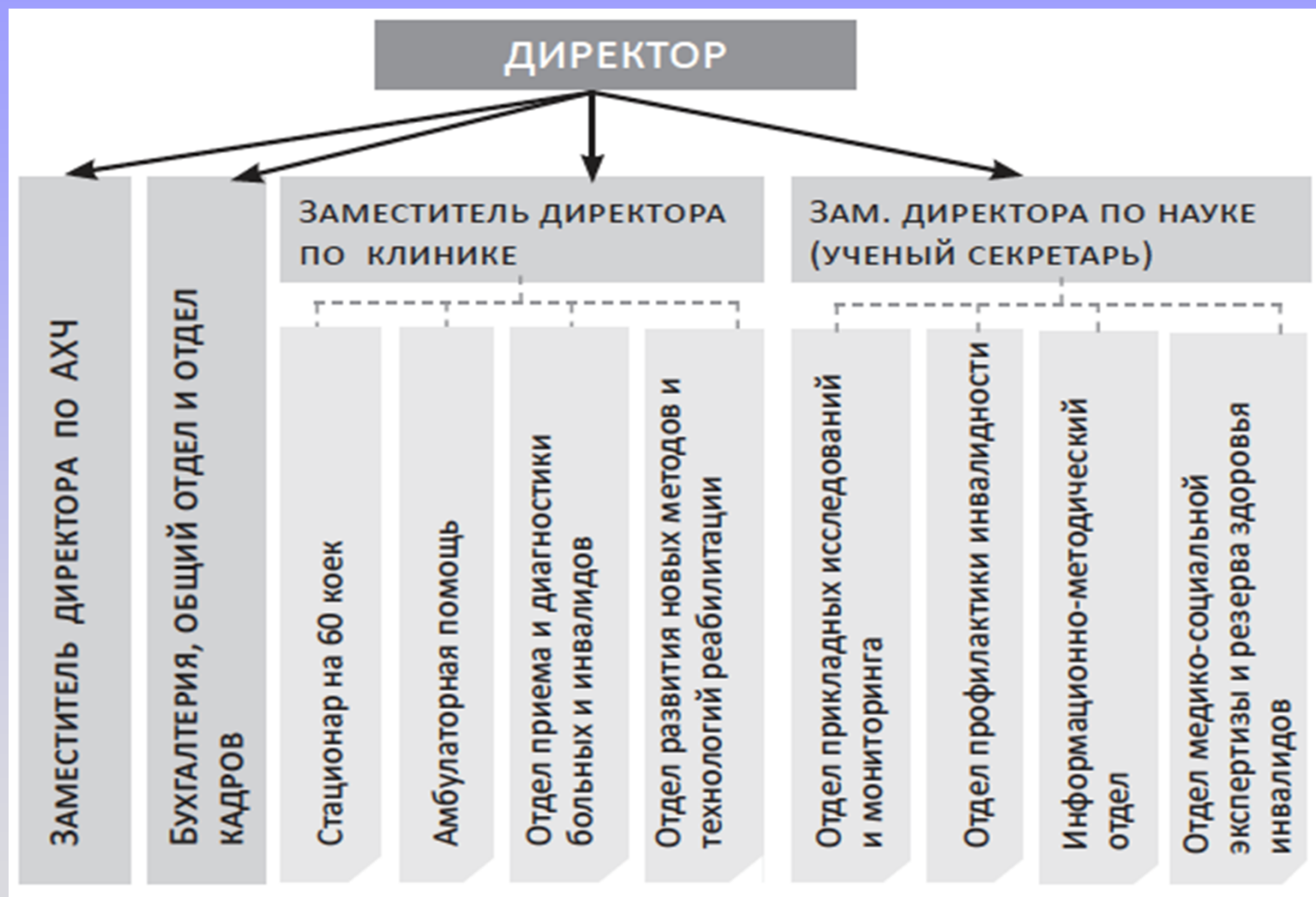
Виды деятельности по мониторингу и инспекции уполномоченного государственного органы

1. Мониторинг соответствия услуг требованиям каждого стандарта посредством анализа отчетов поставщиков услуг
2. Кабинетный анализ информации, предоставленной посредством системы мониторинга стандартов
3. Инспекция – визиты и пересмотр на месте предоставления услуг в соответствии со спецификацией и стандартами, наблюдение за деятельностью, интервью бенефициаров.

Вариант 1.

- Государственное учреждение «Научно-исследовательский институт экспертизы и восстановления трудоспособности инвалидов».

Предполагаемая структура



Преимущества и недостатки



- Устойчивость – существующий отдел прикладных исследований и мониторинга может заниматься разработкой спецификаций услуг и методикой мониторинга и инспекции
- Наличие кадров, минимальная стоимость внедрения функции
- Возможность проведения оценки качества услуг для Минздрава.
- Финансирование за счет заказа хозяйственных тем МТСЗН



- Аффилированная структура МТСЗН
- Слабый кадровый потенциал
- Необходимость изменения нормативных документов
- Необходимость обучения персонала

Вариант 2.

- Проведение мониторинга и инспекции независимой организацией (ОО, НПО и т.д.) используя процедуру государственного социального заказа

Преимущества и недостатки



- Независимость мониторинга и инспекции
- Возможность привлечения квалифицированных специалистов
- Возможность выбора и замены исполнителя



- Высокая стоимость
- Ограниченность рынка поставщиков
- Сложность подготовки технического задания и контроля его исполнения со стороны МТСЗН
- Необходимость внесения изменений в нормативно-правовое обеспечение

Вариант 3.

- Передача функций мониторинга и инспекции ГСНСТЗиСЗН или Управлению анализа и прогноза развития социально-трудовой сферы

Преимущества и недостатки



- Наименее затратный и простой способ
- Наличие больших полномочий касательно инспекции
- Наличие кадров и финансов



- Структура МТСЗН и конфликт интересов
- Высокий риск предоставления недостоверной информации
- Карающий орган
- Подход к инспекции как к наказанию
- Слабый кадровый потенциал
- Отсутствие заинтересованности
- Необходимость внесения изменений в нормативно-правовую базу

Вариант 4.

- Создание комиссии/комитета по контролю качества предоставления услуг

(Из опыта обучающей поездки в Великобританию)

Преимущества и недостатки



- Возможность создания независимого органа для контроля качества всех предоставляемых услуг
- Улучшение межведомственного взаимодействия путем учреждения Комиссии МТСЗН, МЗ, МО, МВД и Соответствующих Комитетов
- Содействие дальнейшему развитию услуг
- Независимость
- Возможность аккредитации НПО



- Сложность процедур и необходимость принятия отдельного Постановления Правительства
- Необходимость изыскания дополнительных финансовых средств
- Необходимость набора кадров и их подготовки
- Наиболее дорогостоящий вариант

Функции Комиссии по контролю качества услуг

- Регистрация поставщиков услуг
- Проведение мониторинга выполнения стандартов поставщиками услуг (сбор обработка информации от поставщиков услуг)
- Проведение инспекции выполнения стандартов поставщиками услуг
- Усовершенствование предоставления услуг
- Защита бенефициаров
- Информирование населения об услугах

Что такое социальная защита?

Социальная защита																														
Социальные услуги										Социальные гарантии			Социальная справедливость																	
Базовые общественные услуги		Первичное медико-санитарное обслуживание		Социальное обеспечение		Юстиция и правозащита		Образование		Служба занятости		Социальные пособия/помощь		Социальное страхование																
Гражданская оборона	Общественный транспорт	Коммунальные услуги	Водообеспечение и санитария	Первичное медицинское обслуживание	Здоровье матери и ребенка	Профилактика и здоровый образ жизни	Терапии	Социальная работа	Социальная педагогика	Социальное обслуживание	Социальное жилье	Органы юстиции	Правоохранительные органы	Дошкольное образование и подготовка к школе	Обязательное среднее образование	Начальное профессиональное образование и переподготовка	Профориентация и консультирование	Поддержка безработных	Общественные работы	Пособие по безработице	Выплаты/пособия на детей	Компенсации и льготы (за газ, электроэнергию, топливо и др.)	Пособия, льготы для людей с инвалидностью и другие выплаты	Социальное страхование на случай безработицы	Социальное страхование на случай временной потери трудоспособности и инвалидности	Пенсионное страхование	Уполномоченный по правам человека	Профсоюзы	Исполнение наказания, прокурорский надзор и суды	Органы защиты прав потребителей

Дальнейшая детализация в следующей таблице

Основные компоненты социальных услуг

Социальные услуги																																						
Базовые общественные услуги			Первичное медико-санитарное обслуживание			Социальное обеспечение				Юстиция и правозащита		Образование			Служба занятости			Социальные пособия/помощь																				
Гражданская оборона	Общественный транспорт	Коммунальные услуги	Водообеспечение и санитария	Первичное медицинское обслуживание	Здоровье матери и ребенка	Профилактика и здоровый образ жизни	Терапии	Социальная работа	Социальная педагогика	Социальное обслуживание	Социальное жилье	Органы юстиции	Правоохранительные органы	Дошкольное образование и подготовка к школе	Обязательное среднее образование	Начальное профессиональное образование и переподготовка	Профориентация и консультирование	Поддержка безработных	Общественные работы	Пособие по безработице	Выплаты/пособия на детей	Компенсации и льготы (за газ, электроэнергию, топливо и др.)	Пособия, льготы для людей с инвалидностью и другие выплаты															
																								Пожарная, спасательная службы и служба чрезвычайных ситуаций	Специальный транспорт для людей с инвалидностью	Электрооснабжение, газ	Вывоз и переработка мусора	Водоснабжение, водочистка и канализация	Неотложная медицинская помощь	Прививки	Репродуктивное здоровье	Питание	Ясли и детские садики	Начальные школы	Средние школы	Переподготовка	Консультирование	Практическая поддержка



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



Oxford Policy Management

EveryChild.

This project is funded by the European Union

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

