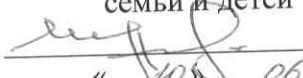


«Утверждаю»
Начальник Департамента по вопросам
семьи и детей Томской области

М. А. Шапарева
« 10 » 06 2020 г.

Положение о мониторинге качества предоставления социальной помощи семьям с детьми на территории Томской области

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано на основе стандарта услуги «Мониторинг и оценка качества социальных услуг семьям и детям», подготовленного Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения, и регламентирует процедуру мониторинга качества предоставления социальной помощи семьям и детям (семьям с детьми) на территории Томской области в рамках работы по профилактике социального сиротства.

Ведение мониторинга качества предоставления социальной помощи на современном этапе является шагом к созданию системы управления качеством, развития и контроля качества с привлечением всех заинтересованных участников.

1.2. В настоящем положении используются следующие термины:

Мониторинг – это специально организованный, постоянный, целевой контроль и диагностика состояния предоставления помощи в социальной сфере на базе систематизации существующих источников информации, а также специально организованных исследований и измерений с целью сопоставления наличного состояния с ожидаемыми результатами, отслеживание хода каких – либо процессов по четко определенным показателям.

Мониторинг предоставления качества социальной помощи в сфере профилактики социального сиротства - это система сбора, обработки, хранения и распространения информации о социальной помощи (семье с детьми, либо детям) или отдельных ее компонентах, которая ориентирована на информационное обеспечение управления, позволяющая судить о состоянии объекта в любой момент времени и дающая прогноз ее развития.

Главное назначение мониторинга – обеспечить всех участников процесса обратной связью, которая позволяет вносить последовательные изменения в ход реализации социальной помощи с целью повышения качества ее результатов.

Качество предоставления социальной помощи – интегральная характеристика системы социальной помощи, отражающая степень соответствия реальных достигаемых результатов, условий процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Оценка качества предоставления социальной помощи – систематизированный анализ процесса реализации и результатов предоставления социальной помощи с целью создания предписаний и рекомендаций для повышения ее качества, включающих отмечаемые недостатки и предложения по их устранению.

1.3. Мониторингу подлежит социальная помощь, предоставляемая семьям с детьми (детям) организациями, подведомственными Департаменту по вопросам семьи и детей Томской области (далее - организации).

1.4. Мониторинг осуществляется специалистами:

- ресурсного центра Областного государственного казенного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям «Огонёк» г. Томска» (далее – Ресурсный центр);
- методических площадок, созданных при учреждениях, подведомственных Департаменту по вопросам семьи и детей Томской области в соответствии с нормативными правовыми документами федерального, регионального, муниципального уровней, программой развития и планами работы Ресурсного центра и Методических площадок, а также методическими рекомендациями и настоящим Положением.

1.5. Положение о мониторинге, а также дополнения и изменения к нему утверждаются начальником Департамента по вопросам семьи и детей Томской области (далее - Департамент).

1.6. *Алгоритм мониторинга:*

- Организации в установленном порядке, а так же, в случае необходимости, по запросу передают на Методические площадки установленную отчётную информацию.
- Методические площадки производят сбор, обработку и анализ полученной информации и передают ее в Ресурсный центр.
- На основании аналитического отчёта Методических площадок Ресурсный центр формулирует рекомендации по повышению качества оказания социальной помощи для поставщиков услуг (организаций), передаёт их в Департамент.
- Департамент рассматривает рекомендации и на их основании готовит распорядительные документы для принятия мер по повышению качества оказания социальной помощи семьям с детьми.

II. Цели и задачи мониторинга

2.1. *Целью* мониторинга является обеспечение эффективного объективного информационного отражения ситуации в сфере оказания социальной помощи, оценка эффективности оказания социальной помощи, выявление причин некачественного предоставления социальной помощи, выявление нарушения требований, утвержденных порядков предоставления социальной помощи, отслеживание динамики качества предоставляемой социальной помощи, эффективности управления качеством.

2.2. Для достижения поставленной цели Методическими площадками и Ресурсным центром решаются следующие *задачи*:

- Создание механизма мониторинговых исследований.
- Разработка и применение технологий сбора, обобщения, классификации и анализа информации.
- Получение достоверной и объективной информации об условиях, организации, содержании и результатах предоставляемых видов социальной помощи.
- Систематизация информации, повышение ее оперативности и доступности.
- Оптимизация информационных потоков, формируемых на различных уровнях региональной системы.
- Координация в рамках установленных полномочий деятельности всех субъектов мониторинга.
- Обеспечение Департамента информацией, полученной при осуществлении мониторинга, для создания прогнозов, аналитических и справочных материалов.
- Выявление дефицитов навыков, знаний, компетенций сотрудников для своевременного принятия управленческих решений и решения содержательных проблем.

2.3. Предполагаемый результат:

Непосредственный результат

Разработка рекомендаций о целесообразности осуществления действий и/или управленческих решений, необходимых для повышения качества предоставления социальной помощи семьям и детям.

Конечный социально значимый результат предоставления социальной помощи

Повышение эффективности и качества социальной помощи семьям и детям; оказание социальной помощи в соответствии с утвержденными Департаментом порядками предоставления социальной помощи.

2.4. Мониторинг социальной помощи проводится на постоянной основе (в течение всего срока предоставления помощи) в установленном порядке, а так же при необходимости по запросу.

2.4.1. На уровне организаций - мониторинг проводится и передается на методические площадки ежеквартально в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным. Данные за 4 квартал передаются в срок до 10 января.

2.4.2. На уровне методических площадок мониторинг проводится в следующем порядке:

- количественные показатели передаются ежеквартально в Ресурсный центр до 15-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, за 4 квартал – до 25 января;

- качественные результаты анализа предоставления социальной помощи семье и детям передаются в Ресурсный центр один раз в полугодие:

за 1-е полугодие в срок **до 15 июля**, за 2-е полугодие – **до 25 января**, а так же по запросу/при необходимости.

2.4.3. На областном уровне (Ресурсный центр) – мониторинг проводится раз в полугодие и результаты проведенного анализа передается в Департамент:

за 1 полугодие - **до 30-го июля**, за 2-е полугодие – **до 10 февраля**.

III. Организация и управление мониторингом

3.1. Руководство мониторингом качества предоставления социальной помощи находится в компетенции Ресурсного центра, который:

- разрабатывает концептуальные основы мониторинга;
- организует разработку нормативных и методических документов;
- определяет объем и структуру информационных потоков и организует их;
- планирует и организует комплексные мониторинговые исследования;
- организует распространение информации о результатах мониторинга;
- координирует деятельность субъектов, занимающихся мониторинговыми исследованиями.

3.2. Мониторинг организуется с учетом целей и задач каждого уровня управления.

На областном уровне (внешний мониторинг) мониторинг осуществляется Ресурсным центром ОГКУ «ЦПСИД «Огонёк» г. Томска» и представляет собой анализ информации, полученной от Методических площадок, а также анализ текущей отчетной документации (отчеты супервизоров, журналы консультаций, отчеты о семинарах и пр. – при наличии). Ресурсный центр проводит анализ и оценивает эффективность предоставляемой социальной помощи, вырабатывает предложения по повышению/обеспечению/поддержанию качества предоставляемой социальной помощи.

На локальном уровне (уровень Методических площадок – внутренний мониторинг) мониторинг осуществляется специалистами Методических площадок, относящихся к ним организаций, и представляет собой совокупность непрерывных наблюдений и измерений,

позволяющих определять уровень и качество реализации социальных мероприятий, и корректировать по мере необходимости процессы взаимодействия с клиентами. Организации в установленном порядке и по запросу предоставляют всю необходимую информацию в Методические площадки. Организации взаимодействуют с Методическими площадками при проведении мониторинга и следуют их методическим рекомендациям.

3.3. Лица, осуществляющие мониторинг в организациях (предоставляющие данные), назначаются приказом директора учреждения и несут персональную ответственность за достоверность и объективность представляемой информации.

Лица (сотрудники Ресурсного центра и Методических площадок), организующие мониторинг, несут персональную ответственность за обработку данных мониторинга, их анализ и использование, распространение результатов.

3.4. Мониторинг предполагает сбор, обработку, хранение и использование информации. Хранение и оперативное использование информации осуществляется посредством электронной связи и регулярно пополняемых электронных баз данных.

3.5. Обмен данными информационного фонда мониторинга между организациями, подведомственными Департаменту, Департаментом и Ресурсным центром основывается на базе телекоммуникационной сети и осуществляется безвозмездно.

3.6. В процессе организации и проведения мониторинга Ресурсный центр в случае необходимости взаимодействует с государственными органами управления, научными и общественными организациями, занимающимися проблемами качества предоставления социальной помощи, Экспертным советом и другими организациями.

3.7. По результатам мониторинга готовятся аналитические и методические материалы (сборники, служебные записки и т.д.), в формах, соответствующих целям, задачам и выводам конкретных исследований.

3.8. Контроль за проведением мониторинга осуществляет руководитель Ресурсного центра.

3.9. Настоящее Положение может быть изменено или дополнено по мере необходимости, возникшей в практике его функционирования.

IV. Оценка качества социальной помощи: направления исследований, показатели для оценки

4.1. Количественные, качественные показатели разрабатываются для разных видов социальной помощи, учитывают актуальную ситуацию и поставленные цели в сфере защиты детства, и собираются по формам, изложенным в приложениях к данному положению.

4.2. Качество предоставления социальной помощи предлагается оценивать исходя из анализа количественных, качественных показателей, заключения супервизии, а также анализа кадрового состава специалистов, обеспечивающих предоставление социальной помощи.

4.3. Обратную связь от получателей социальной помощи предлагается собирать и оценивать в рамках текущей деятельности организации. Формы сбора информации разрабатываются и принимаются самостоятельно. Также обратная связь от благополучателей может собираться и анализироваться в ходе иных мониторинговых исследований.

4.4. С учетом изменений, происходящих в сфере защиты детства, возможна работа по пересмотру системы показателей мониторинга, совершенствованию методов и направлений исследований.