

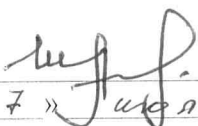
«Согласовано»

На заседании Экспертного совета в системе по обеспечению качества услуг в сфере профилактики социального сиротства

«26» июля 2016 г.

«Утверждаю»

Начальник Департамента по вопросам семьи и детей Томской области

 М. А. Шапарева
«27» июля 2016 г.

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

1. 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 и анализа предоставления социальной помощи семьям и детям (семьям с детьми) (далее Мониторинг) на территории Томской области в рамках работы по профилактике социального сиротства.

Ведение мониторинга 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 и услуг 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 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 услуг, 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 подлежат социальные услуги и социальная помощь, предоставляемые 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 бюджетного 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 нормативно-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 распоряжением начальника 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 для поставщиков услуг (Организаций), передаёт рекомендации и аналитические отчёты в Департамент. Департамент рассматривает рекомендации и на их основании готовит распорядительный документ, который направляет Организациям (поставщикам услуг).

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 помощи, выявление нарушений требований утвержденных порядков предоставления социальной помощи, отслеживание динамики качества предоставляемой 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 сферы.
- Обеспечение органов управления информацией, полученной при

осуществлении мониторинга, для создания прогнозов, аналитических и справочных материалов.

- Выявление дефицитов навыков, знаний, компетенций сотрудников для своевременного принятия управленческих решений и решений содержательных проблем.

2.3. Предполагаемый результат:

Непосредственный результат

Разработка рекомендаций о целесообразности осуществления действий и/или управленческих решений, необходимых для повышения качества предоставления социальных услуг 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:

На локальном уровне (уровень методических и стажировочных площадок) за 1-3 кварталы – мониторинг проводится и передается в Ресурсный центр в срок до 15-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, за 4 квартал – до 20 января.

На областном уровне (Ресурсный центр) за 1-3 кварталы – мониторинг проводится и передается в Департамент ежеквартально до 20-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, за 4 квартал – до 30 января.

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 ОГБУ «ЦСПС и Д «Огонёк» г. Томска». В мониторинге фиксируется представление о системе оказания социальной помощи семьям с детьми (детям) на областном уровне, прогнозируется ее развитие. Сбор данных происходит в установленном порядке в течение всего срока реализации социальных мероприятий, а так же при необходимости (по запросу). Ресурсный центр проводит анализ и оценивает эффективность предоставляемой социальной помощи.

На локальном уровне (уровень методических и стажировочных площадок – внутренний мониторинг) мониторинг осуществляется специалистами методических площадок относящихся к ним стажировочных площадок (согласно подразделению) и

представляет собой совокупность непрерывных контролирующих 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 выполняют их рекомендации.

3.3. Лица, осуществляющие мониторинг (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 материалы (сборники, служебные записки и т.д.), в формах, соответствующих целям и задачам конкретных исследований. Указанные материалы включают аналитическую информацию и предложения по вопросам, решение которых находится в компетенции Департамента.

3.8. Итоги мониторинга подводятся в установленном порядке в аналитических отчетах Ресурсного центра с выводами о степени достижения целей. Отчеты передаются в Департамент.

3.9. На основе аналитических отчетов на сайте Департамента, регулярно обновляется информация о состоянии системы предоставления социальной помощи.

3.10. Контроль за проведением мониторинга осуществляет руководитель Ресурсного центра.

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

IV. Критерии и показатели оценки качества социальной помощи

4.1. Для оценки качества предоставляемой социальной помощи используются качественные и количественные показатели, сформулированные на основании стандарта услуги «Мониторинг и оценка качества социальных услуг семьям и детям» Национального фонда защиты детей от жестокого обращения, Москва, 2013, адаптированные под местные условия.

4.2. Используются следующие качественные показатели:

1. Соответствие проведенных мероприятий, утвержденных порядком предоставления социальной помощи, целям и задачам предоставления

помощи, особенностям целевой группы получателей социальной помощи.
Соблюдение порядка предоставления социальной помощи.

2. Наличие и качество ведения документации, ее соответствие требованиям утвержденных порядков предоставления социальной помощи и методических руководств по оказанию социальной помощи (в том числе, документов, регламентирующих непосредственное предоставление помощи, порядок работы поставщика социальной помощи, документов планирования и отчетности).
3. Результаты работы системы мониторинга и оценки; использование критериев результатов оказания социальной помощи при проведении внутреннего мониторинга.

4.3. Качество предоставления социальной помощи предлагается оценивать исходя из вышеприведенных критериев по 3-х бальной шкале, где 3 балла соответствует высокому, 2 – среднему, а 1 балл - низкому уровню качества предоставленной помощи.

4.4. К количественным показателям относятся:

1. Количество клиентов, получивших социальную помощь в полном объеме.
2. Количество и обоснованность случаев досрочного прекращения и/или отказа в предоставлении социальной помощи.
3. Количество получателей социальной помощи, у которых отмечена положительная динамика.
4. Количество обслуживаемых семей с разбивкой по степени риска / уровня сопровождения (в зависимости от вида социальной помощи).

Данные показатели предлагается измерять в абсолютных числах.

4.5. Обратную связь от получателей социальной помощи предлагается оценивать по унифицированным анкетам. Методические площадки анализируют поступившие анкеты и передают результаты обработки анкет вместе с Формой систематической (плановой) оценки качества предоставляемого вида социальной помощи в Ресурсный центр.

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

Форма систематической (плановой) оценки качества предоставляемой социальной помощи

« _____ » (Наименование вида социальной помощи)

Наименование организации _____

Отчетный период _____

Качественные показатели

№	Критерии оценки качества	Количество баллов (от 1 до 3)
1	Соответствие проведенных мероприятий, утвержденных порядком предоставления социальной помощи, целям и задачам предоставления социальной помощи, особенностям целевой группы получателей социальной помощи. Соблюдение порядка предоставления социальной помощи.	
2	Наличие и качество ведения документации, ее соответствие требованиям утвержденных порядков и методических руководств по оказанию социальной помощи (в том числе, документов, регламентирующих непосредственное оказание социальной помощи, документов планирования и отчетности).	
3	Результаты работы системы мониторинга и оценки; использование критериев результатов оказания социальной помощи при проведении внутреннего мониторинга.	

Количественные показатели

№	Наименование показателя	Количество
1	Количество клиентов, получивших социальную помощь в полном объеме.	
2	Количество и обоснованность случаев досрочного прекращения и/или отказа в предоставлении социальной помощи	
3	Количество получателей социальной помощи, у которых отмечена положительная динамика.	
4	Количество обслуживаемых семей с разбивкой по степени риска / уровня сопровождения (в зависимости от вида социальной помощи).	_ / _ / _ / _

Аналитическая часть (предоставляется в свободной форме):

1. Анализ результатов контроля качества предоставления социальной помощи.
2. Факторы, снижающие качество предоставления социальной помощи.
3. Рекомендуемые меры по повышению качества предоставления социальной помощи.
4. Рекомендуемые меры по мотивированию специалистов, предоставляющих социальную помощь.
5. Актуальные образовательные потребности специалистов, предоставляющих социальную помощь.

Мониторинг подготовил _____ (_____)

_____.20__ года

Ф.И.О.

Критерии и показатели для проведения мониторинга

№ п.п.	Критерии	Показатели	Источник получения информации	Срок представления
1.	Соответствие проведенных мероприятий, утвержденным порядком предоставления социальной помощи, целям и задачам предоставления социальной помощи, особенностям целевой группы получателей социальной помощи. Соблюдение порядка предоставления социальной помощи.	Выполнение планов индивидуальной работы с семьей. Заключение супервизии о соответствии результатов мероприятий утвержденному порядку и соответствии диагностического инструментария, используемого в работе, целям и задачам предоставления социальной помощи, особенностям целевой группы получателей социальной помощи.	Анализ документальной представленной исполнителями социальных мероприятий по запросу. Опрос и анкетирование получателей социальной помощи Анализ результатов супервизорских сессий, проведенных с исполнителями социальных мероприятий Заключение супервизии	ежеквартально I-III кварталы: МП – до 15 РЦ – до 20 IV квартал: МП – до 20 января РЦ – до 30 января
2.	Наличие и качество ведения документации, ее соответствие требованиям утвержденных порядков и методических руководств по оказанию социальной помощи (в том числе, документов, регламентирующих непосредственное оказание социальной помощи, документов планирования и отчетности).	Выполнение требований ведения необходимой документации. Заключение супервизии.	Анализ документальной представленной исполнителями социальных мероприятий по запросу.	ежеквартально I-III кварталы: МП – до 15 РЦ – до 20 IV квартал: МП – до 20 января РЦ – до 30 января

<p>3. Результаты работы системы мониторинга и оценки; использование критериев оценки качества предоставления социальной помощи при проведении внутреннего мониторинга.</p>	<p>Заключение супервизии: анализ показателей изменения ситуации на территории (числа выявленных детей, оставшихся без попечения родителей, семей и детей в СОП, лишений родительских прав, отказов от детей в замещающих семьях и т.д.) в сопоставлении с числом лиц, получивших социальную помощь.</p> <p>Сведения о кадровом обеспечении предоставления социальной помощи (Количество специалистов – кураторов «случая»/ответственных за сопровождение/ответственных за проведение Школ приемных родителей в организации; в том числе, квалификация, компетенции, образование, стаж работы, профессиональная подготовка специалистов; нагрузка специалистов; периодичность мероприятий по повышению квалификации специалистов и по проведению супервизии).</p> <p>Заключение о кадровом обеспечении предоставления социальной помощи представляется в свободной форме.</p>	<p>Анализ документацией, представленной исполнителями социальных мероприятий по запросу.</p> <p>Анализ результатов супервизорских сессий, проведенных исполнителями социальных мероприятий.</p>	<p>ежеквартально I-III кварталы: МП – до 15 РЦ – до 20 IV квартал: МП – до 20 января РЦ – до 30 января</p>
--	--	---	--

4.	Количество клиентов, получивших социальную помощь в полном объеме	Выполненные планы работы с семьей (3/4 запланированных мероприятий реализовано)	Анализ документации, представленной исполнителями социальных мероприятий по запросу.	ежеквартально I-III кварталы: МП – до 15 РЦ – до 20 IV квартал: МП – до 20 января РЦ – до 30 января
5.	Количество и обоснованность случаев досрочного прекращения предоставления социальной помощи.	Количественный показатель с разбивкой по причинам. Заключение супервизии.	Анализ документации, представленной исполнителями социальных мероприятий по запросу. Анализ результатов супервизорских сессий, проведенных с исполнителями социальных мероприятий.	ежеквартально I-III кварталы: МП – до 15 РЦ – до 20 IV квартал: МП – до 20 января РЦ – до 30 января
6.	Количество получателей социальной помощи, у которых отмечена положительная динамика.	Количественные показатели с комментариями. Для работы со «случаем»: – Закрытие случая с положительной динамикой. – Закрытие случая в связи с лишением родительских прав. – Прекращение работы со случаем в связи с переездом. – Продолжение работы со случаем. Для подготовки замещающих семей: – Число кандидатов, принявших	Анализ документации, представленной исполнителями социальных мероприятий по запросу. Анализ информации, полученной специалистом, осуществляющим мониторинг, в результате выезда на территорию оказания услуг.	ежеквартально I-III кварталы: МП – до 15 РЦ – до 20 IV квартал: МП – до 20 января РЦ – до 30 января

	<p>ребенка в семью.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Доля кандидатов, завершивших обучение, от общего числа обратившихся. - Отсутствие замечаний по качеству оказанной социальной помощи (отсутствие отрицательных отзывов в Книге жалоб и предложений) 	<p>Опрос и анкетирование получателей социальной помощи</p>	
	<p>Доля положительных отзывов от общего количества отзывов в Книге жалоб и предложений.</p> <p>Для сопровождения замещающих семей</p> <p>Количество семей, в которых произошло изменение уровня сопровождения с экстренного на кризисный, либо с кризисного на базовый.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Количество семей, в которых мониторинг развития ребенка показал положительную динамику. - Количество возвратов детей из семей. 		
7	<p>Количество обслуживаемых семей с разбивкой по степени риска / уровня сопровождения (в зависимости от вида социальной помощи).</p>	<p>Анализ документации, представленной исполнителями социальных мероприятий по запросу.</p>	<p>ежеквартально</p> <p>I-III кварталы: МП – до 15 РЦ – до 20</p> <p>IV квартал: МП – до 20 января РЦ – до 30 января</p>

Анкета для родителей

(социальная помощь «Организация социального сопровождения семьи в целях защиты прав и законных интересов детей (Работа со «случаем»)»)

№	Вопросы	Ответы	Количество человек
1.	Как изменились Ваши отношения с ребенком\детьми в результате предоставления вам данной помощи?	• Ухудшились	
		• Улучшились	
		• Остались прежними	
2.	За время предоставления социальной помощи получили ли Вы всю необходимую информацию по взаимодействию со своим ребенком\детьми?	• Да	
		• Нет	
		• Затрудняюсь ответить	
3.	После предоставления социальной помощи «Организация социального сопровождения семьи в целях защиты прав и законных интересов детей» какие у Вас произошли изменения?	• Я уверенней и спокойней себя чувствую	
		• Теперь есть, к кому обратиться за поддержкой	
		• Теперь я лучше знаю потребности и интересы своего ребенка\детей	
		• Я лучше стал знать права и возможности ребенка и ответственность родителя по отношению к ребенку	
		• Без изменений	
4.	Вы довольны результатами помощи Вашей семье?	• да	
		• нет	
		• затрудняюсь ответить	
5.	Специалисты, предоставляющие социальную помощь «Организация социального сопровождения семьи в целях защиты прав и законных интересов детей», были готовы ответить на все Ваши вопросы?	• да, все специалисты	
		• да, отдельные специалисты	
		• нет, все специалисты	
		• затрудняюсь ответить	

Анкета для родителей
(социальная помощь «Сопровождение замещающих семей»)

№	Вопросы	Ответы	Количество человек
1.	За время предоставления социальной помощи «Сопровождение замещающих семей» был ли нормализованы отношения в вашей семье?	• Да	
		• Нет	
		• Затрудняюсь ответить	
2.	Специалисты, предоставляющие социальную помощь «Сопровождение замещающих семей» были готовы ответить на все Ваши вопросы?	• да, все специалисты	
		• да, отдельные специалисты	
		• нет, все специалисты	
		• затрудняюсь ответить	
3.	Удовлетворены ли вы качеством предоставляемой социальной помощи?	• Полностью удовлетворен	
		• Скорее удовлетворен	
		• Скорее не удовлетворен	
		• Абсолютно не удовлетворен	
		• Затрудняюсь ответить	

Анкета для родителей

(социальная услуга «Подготовка лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребёнка, оставшегося без попечения родителей»)

№	Вопросы	Ответы	Количество человек
1.	За время пользования услугой «Подготовка лиц, желающих принять в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей» Вы получили достаточно информации о взаимодействии с приемным ребенком\детьми?	• Да	
		• Нет	
		• Затрудняюсь ответить	
2.	Получили ли Вы достаточно информации об особенностях приемных детей и динамике процесса адаптации ребенка в семье?	• Да	
		• Нет	
		• Затрудняюсь ответить	
3.	Получили ли Вы достаточно информации о формах семейного устройства детей, о порядке приема и оформления документов?	• Да	
		• Нет	
		• Затрудняюсь ответить	
4.	Какое решение вы приняли о приеме ребенка в семью по окончании обучения?	• Настроены принять ребенка в семью	
		• Решили не принимать ребенка в семью	
		• Отложили принятие решения на неопределенный срок	
5.	Специалисты услуги «Подготовка лиц, желающих принять в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей» были готовы ответить на все Ваши вопросы?	• да, все специалисты	
		• да, отдельные специалисты	
		• нет, все специалисты	
		• затрудняюсь ответить	
6.	Удовлетворены ли вы качеством предоставляемой услуги?	• Полностью удовлетворен	
		• Скорее удовлетворен	
		• Скорее не удовлетворен	
		• Абсолютно не удовлетворен	
		• Затрудняюсь ответить	