



Funded by
the European Union

ĈENN

Shaping the Future by
Changing Today
N. JANASHIA

Մոցիալական ծառայություն Մոնիտորինգ և գնահատում



Հրապարակումը պատրաստվել է Եվրոպական միության աջակցությամբ՝ «Քաղաքացիական հասարակության հզորացում հանուն ներառական և կանաչ հետքով իդային վերականգնման» ծրագրի շրջանակներում, որն իրականացվում է ĈENN-ի կողմից՝ Խորհրդակցությունների և ուսուցման կենտրոն (CTC), Զվեմո Քարթլիի մեդիա (KKM) և Առաջին եվրոպացի (FE) գործընկեր կազմակերպությունների հետ համատեղ: Նյութի բովանդակությունը բացառապես իրականացնող կազմակերպությունների պատասխանատվությունն է և կարող է չարտացոլել Եվրոպական միության տեսակետները:



➤ **Բովանդակություն**

Սոցիալական ծառայությունների սահմանում.....	3
Իրավունքների վրա հիմնված սոցիալական ծառայություն.....	4
Սոցիալական ծրագրերի վրա կենտրոնացած մոնիտորինգ և գնահատում.....	4
Մոնիտորինգի էթիկայի սկզբունքները`	6
Ծառայության մոնիտորինգի ուղղություններ.....	6
Մոնիտորինգի և գնահատման պլան	9

ՎՍՏԱՅԱՑՈՒՄՆԵՐ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՍԱԽՄԱՆՈՒՄ

Սոցիալական ծառայություններ

- Նպատակ ունի բարելավել մարդու սոցիալական բարեկեցությունը,
- Կենտրոնացած է խոցելի անձի և/կամ մարդկանց խմբի սոցիալական գործունեության բարձրացման վրա, մասնավորապես՝ նպաստավոր պայմաններ ստեղծելով նրանց ներուժի իրացման և սոցիալական ինտեգրման համար,
- Պետք է լինի անձնակենտրոն և արձագանքի նրանց կարիքներին այնպես, որ նպաստի հիմնարար իրավունքների և արժանապատվության պաշտպանությանը, խտրականության վերացմանը և բոլորի համար հավասար հնարավորությունների ստեղծմանը:

Սոցիալական ծառայությունների մատուցման համար անհրաժեշտ ռեսուրսներ

Ինչ է անհրաժեշտ	Ինչ ենք հաշվի առնում և ինչպես ենք ստուգում
Մարդկային ռեսուրս. Տարբեր մասնագետներ և աշխատակիցներ (սոցիալական աշխատող, հոգեբան, բուժքույր, համակարգող, մենեջեր, հավաքարար, օգնական և այլն): Յուրաքանչյուր մասնագետի որակավորում	• Աշխատանքի նկարագրություններ • Որակավորման պահանջներ • Կրթությունը հաստատող փաստաթղթեր • Վերապատրաստման և սուպերվիզիայի չափորոշիչ/պահանջներ • Լրացուցիչ մասնագետների ձեռքբերման ընթացակարգ
Կազմակերպչական ընթացակարգեր և փաստաթղթեր	• Ներքին կանոնադրություն • Ստանդարտ փաստաթղթերի ձևանմուշներ • Անհատական գնահատման ձևաթուղթ • Պետական/մունիցիպալ ծրագրի բովանդակություն և չափանիշներ
Ֆիզիկական միջավայր	• Տարածքի կառուցում-վարձակալում՝ ցանկալի տարածքը նկարագրող փաստաթղթով (քառակուսի մետր, հարմարվողականություն և այլն) • Նյութատեխնիկական բազա
Այլ ռեսուրսներ՝ տրանսպորտ, ֆինանսներ և այլն:	

Սոցիալական ծառայության ուղղություններ



Ուղղակի օգնություն
(հիմնական կարիքների բավարարում)



Հնարավորությունների զարգացում

Մունիցիպալ սոցիալական ծրագրերի օրինակներ, որոնք ուղղված են կարողությունների զարգացմանը՝

- Աուտիզմի սպեկտրով երեխաների թերապիա,
- Տնային խնամքի ծրագիր,
- Ակտիվ և առողջ ծերացման աջակցություն (ցերեկային կենտրոն, ակումբ),
- Ուռուցքային հիվանդություն ունեցող պացիենտների հոգեսոցիալական աջակցություն:

Սոցիալական ծառայությունների ծրագրի ցիկլի փուլերը ներառում են՝

- Կարիքների գնահատում,
- Ծրագրի նախագծի կազմում,
- Ծրագրի հաստատում,
- Իրականացում,
- Մոնիտորինգ և գնահատում:

Ո՞վ կարող է տրամադրել սոցիալական ծառայություններ:

- Պետական կառույցներ/բյուջետային կազմակերպություններ,
- Միջազգային կազմակերպություններ,
- Հասարակական կազմակերպություններ,
- Բիզնես հատված,
- Կրոնական կազմակերպություններ,
- Ակադեմիական հատված:

➤ Իրավունքների վրա հիմնված սոցիալական ծառայություն

Սոցիալական համակարգում ծառայություններ ստանալու իրավունքի վրա հիմնված մոտեցման կիրառումը ենթադրում է հոգ տանել անհատի հիմնարար իրավունքների պաշտպանության մասին: Իրավունքների վրա հիմնված մոտեցումն օգնում է ծառայություններ ստացողներին և ծառայություններ մատուցողներին ավելի լավ հասկանալ իրենց իրավունքները և դրանք պահանջելու միջոցները:

Իրավունքների վրա հիմնված սոցիալական ծառայությունների ուղղություններն են՝

- Իրավունքների իրականացման խթանում,
- Համամասնակցություն,
- Անհատական արդյունքներ,
- Հետադարձ կապ,
- Ծառայությունների հասանելիություն,
- Ծառայությունների կառավարում:

➤ Սոցիալական ծրագրերի վրա կենտրոնացած մոնիտորինգ և գնահատում

Մոնիտորինգը ծառայում է բաց կառավարման սկզբունքների կիրառմանը: Արդյունքում պետական կառավարումը դառնում է ավելի թափանցիկ, հաշվետու, ավելի լավ է արձագանքում քաղաքացիների շահերին և կենտրոնացած է հանրային ծառայությունների որակի շարունակական բարելավման վրա:

Մոնիտորինգը ենթադրում է հիմնական տվյալների (ցուցիչների) կանոնավոր հավաքագրման և վերլուծության գործընթաց: Դրա նպատակն է որոշել, թե միջամտության արդյունքում ինչ փոփոխություններ և առաջընթաց են տեղի ունեցել սկզբնական

իրադարձության կամ գործընթացի մեջ:

Գնահատում նշանակում է նախագծի, ծրագրի կամ քաղաքականության սահմանված նպատակներին հասնելու համակարգված վերլուծություն՝ դրա համապատասխանությունը, արդյունավետությունը, ազդեցությունը և կայունությունը գնահատելու նպատակով:

Արդյունավետ մոնիտորինգի համակարգը նպաստում է՝

- Սոցիալական համակարգի զարգացմանը,
- Ծրագրերի արդյունավետության և բարելավման գնահատմանը,
- Սոցիալական ծառայությունների արդյունավետության վերաբերյալ ապացույցների հավաքագրմանը,
- Սոցիալական պաշտպանության համակարգի ֆինանսավորումը մեծացնելու քաղաքական կամքի ամրապնդմանը:

Մարդու իրավունքների վրա հիմնված մոնիտորինգի խնդիրներն են՝

- Իր իրավունքները պաշտպանելու իրավունք ունեցող անձի հզորացում,
- Իրավունքների հարգումը, պաշտպանությունը և կիրարկումը խթանելու պարտականություններ ունեցող կողմերի կարողությունների հզորացում:

Մոնիտորինգի հիմնական նպատակն է բարելավել քայլերը և արտադրողականությունը և, անհրաժեշտության դեպքում, շտկել աշխատանքային պլանը, իսկ գնահատման նպատակը՝ բարելավել արդյունավետությունը, որոշել ազդեցությունը և պլանավորել հետագա քայլերը:

Մոնիտորինգն իրականացվում է ծրագրի թիմի և մոնիտորինգ իրականացնող գերատեսչության կողմից, իսկ գնահատումը՝ ծրագրի թիմի և արտաքին գնահատողի կողմից:

Ի՞նչն ենք գնահատում մոնիտորինգի և գնահատման ժամանակ:

- Գործընթացը, ընթացքը,
- Արդյունքը,
- Բավարարվածությունը:

Մոնիտորինգ (ներքին/արտաքին) VS գնահատում (ներքին/արտաքին)

- Մոնիտորինգը բացատրում է ծրագրի նպատակներն ու խնդիրները, մինչդեռ գնահատումը վերլուծում է, թե ինչու չի ստացվել պլանավորված արդյունքը:
- Մոնիտորինգը միմյանց է կապում իրականացված նպատակներն ու գործողությունները, ինչպես նաև ֆինանսական և մարդկային ռեսուրսները: Իսկ գնահատումը եզրակացություններ է անում ծախսարդյունավետության և աշխատակիցների կատարողականի վերաբերյալ:
- Մոնիտորինգը վերլուծում է ծրագրում սահմանված նպատակների կատարողականի ցուցիչները, հավաքում է տվյալներ ցուցիչների վերաբերյալ և համեմատում պլանավորված և փաստացի տվյալները: Իսկ գնահատումը ուսումնասիրում է իրականացման գործընթացը և խորանում անցանկալի հետևանքների մեջ:
- Մոնիտորինգը համապատասխան շրջանակին տեղեկացնում է առաջընթացի մասին և ազդանշան է տալիս խնդրի դեպքում: Իսկ գնահատումը թիմին տրամադրում է ձեռք բերված փորձի արդյունքները, ընդգծում է կարևոր ձեռքբերումները, ինչպես նաև ծրագրի ներուժը և տալիս է առաջարկություններ:

Մոնիտորինգը կանոնավոր է (օրինակ՝ շարունակական դիտարկումներ, ամսական կամ եռամսյակային հաշվետվություններ), մինչդեռ գնահատումը միջանկյալ կամ վերջնական է:

Ծառայության արտաքին մոնիտորինգի գործընթացի փուլերը.

1. Պլանավորում,
2. Թիմի անդամների որոշում,
3. Մոնիտորինգի առարկայի ուսումնասիրություն (փաստաթղթեր, հաշվետվություններ, ստանդարտ),
4. Մոնիտորինգի ժամանակացույցի և պլանի համաձայնեցում՝ ծանուցում,
5. Անցկացում (այց կազմակերպություն, այցելություն շահառուի մոտ, փաստաթղթերի ուսումնասիրություն),
6. Հավաքագրված տեղեկության վերլուծություն և հաշվետվության պատրաստում,
7. Հաշվետվության փոխանակում,
8. Հաշվետվության պահպանում:

Մոնիտորինգը թույլ է տալիս փոփոխություն(ներ) կատարել ընթացիկ գործընթացում:

Մոնիտորինգի էթիկայի սկզբունքները՝

- Շահերի բախումից խուսափում,
- Ոչ խտրական պրակտիկա, անկախություն, արդարություն և անաչառություն դատողությունների մեջ,
- Թափանցիկություն, համագործակցություն և հաշվետվողականություն,
- Ամրապնդման, կայունության և շարունակական զարգացման վրա կենտրոնացում,
- Վնաս հասցնելուց խուսափում,
- Գաղտնիություն,
- Համամասնակցային պրակտիկա:

Ծառայության մոնիտորինգի ուղղություններ

Երբ խոսում ենք սոցիալական ծառայության որակի մասին, պարտադիր է գնահատել հետևյալ երեք բաղադրիչները՝

- Գործընթաց՝ չափում է ծրագրային գործունեության/գործընթացների քանակական և որակական ցուցիչները,
- Արդյունք՝ չափում է ծրագրով նախատեսված գործողություններով ձեռք բերված արդյունքները (միջանկյալ, վերջնական),
- Շահառուների գոհունակություն՝ չափում է շահառուների գոհունակությունը ծառայությունից:

Յուրաքանչյուր արդյունքի մոնիտորինգի համար պետք է լինի մի քանի ցուցիչ¹: Ժամանակի ընթացքում արդարացված է ցուցիչների թարմացումը՝ որոշ մասի հեռացումը և նոր ցուցիչների ավելացումը:

Մոնիտորինգի ձևանմուշները պետք է ներառվեն սոցիալական ծառայությունների մատուցման պայմանագրում, որպեսզի տվյալները միասնական լինեն և հնարավոր լինի համեմատել:

Տարբերում են ուղղակի և անուղղակի, ինչպես նաև քանակական և որակական ցուցիչներ:

¹ Ցուցիչը սահմանվում է որպես ցանկացած գործընթացի կամ իրադարձության չափիչ, որը թույլ է տալիս չափել միջամտության արդյունքում ձեռք բերված փոփոխությունը:

Ցուցիչը պետք է լինի՝

- Չափելի,
- Ստուգելի,
- Հասանելի և գործնական,
- Համարժեք համատեքստին,
- Հուսալի և օբյեկտիվ,
- Զգայուն և անկախ (Sensitivity & Specificity, MODIFIERS):

➤ Գործընթացի չափում

Գործընթաց	Ցուցիչ	Մեթոդ
Խմբային գործողություն	IP1: Խմբային գործողությունների քանակը	Ծառայություն մատուցողի ամենամսյա հաշվետվության վերլուծություն
Խմբային գործողություն	IP2: Խմբային գործողությունների մեջ ներգրավված շահառուների քանակը	• Ծառայություն մատուցողի ամենամսյա հաշվետվության վերլուծություն, • Մոնիտորինգի այցեր:
Անհատական գործողություն	IP3: Անհատական գործողությունների քանակը	Ծառայություն մատուցողի ամենամսյա հաշվետվության վերլուծություն
Անհատական գործողություն	IP4: Անհատական գործողությունների մեջ ներգրավված շահառուների քանակը	• Ծառայություն մատուցողի ամենամսյա հաշվետվության վերլուծություն, • Մոնիտորինգի այցեր:
Բաց գործողություններ (որտեղ շահառուներից բացի այլ մարդիկ են ներգրավված ընտանիքի անդամներ և ընդհանուր բնակչություն)	IP5: Բաց գործողությունների մեջ ներգրավված մարդկանց թիվը (առանձին շահառուների քանակը և առանձին հյուրերի)	Ծառայություն մատուցողի ամենամսյա հաշվետվության վերլուծություն (որտեղ ցուցադրվում են միջոցառումների լուսանկարները և մասնակիցների քանակի մասին գրառումները):
Հետադարձ կապ և արձագանք	IP6: Ծառայություն ստացողների թիվը, որոնք հայտնում են, որ իրենց հետադարձ կապին հաջորդել է արձագանք	Ծառայություն մատուցողի ամենամսյա հաշվետվության վերլուծություն, որտեղ նշված է տեղեկություն հետադարձ կապի և դրան արձագանքման մասին:

➤ Արդյունքի չափում

Արդյունք	Ցուցիչ	Մեթոդ
Հիմնական կարիքների (բնակարան, հագուստ/կոշիկ, դեղամիջոցներ և բժշկական ծառայություններ) բավարարմանն ուղղված կենտրոնական և տեղական ծրագրերի հասանելիությունն աճել է	IR1: Շահառուների թիվը, որոնք ուղեգրման արդյունքում միացել են տարրական բավարարմանն ուղղված ծրագրին	Ծառայությունից ստացված փաստաթուղթ, որը ներառում է հետևյալ տվյալները՝ 1 - շահառուի կողմ, 2 - ծրագիրը, որտեղ ուղեգրվել է շահառուն, 3 - ուղեգրման արդյունքում անձը ներգրավվել է ծրագրին:
Ծրագրից օգտվողների շրջանում բարելավվել է սոցիալ-հոգեբանական վիճակը	IR2: Շահառուների թիվը, որոնք ասում են, որ իրենց հոգե-հուզական վիճակը բարելավվել է և նշում են առնվազն մեկ կոնկրետ ոլորտ կամ օրինակ (եթե շահառուն չի նշում կոնկրետ օրինակ, այն չի հաշվվում այս ցուցիչի քանակի մեջ)	• Ծառայություն մատուցողի կողմից ներկայացված 6-ամսյա հաշվետվություններ, որտեղ արտացոլված են շահառուների հարցման արդյունքները, • Շահառուների հարցում տարին մեկ անգամ (պատահականության սկզբունքով ընտրված 10 շահառու)
Մեծացել է շահառուների կողմից սեփական դերի և կարևորության զգացումը	IR3: Շահառուների քանակը, որոնք ասում են, որ իրենց կարևորված են զգում	• Ծառայություն մատուցողի կողմից ներկայացված 6-ամսյա հաշվետվություններ, որտեղ արտացոլված են շահառուների հարցման արդյունքները, • Շահառուների հարցում տարին մեկ անգամ (պատահականության սկզբունքով ընտրված 10 շահառու)

➤ Գոհունակության չափում

Գոհունակության մակարդակ	Ցուցիչ	Մեթոդ
Ճահառուն, ընդհանուր առմամբ, գոհ է ծառայությունից	IS1: Ծառայությունից ընդհանուր գոհունակություն հայտնող շահառուների քանակը	- Ծառայություն մատուցողի կողմից ներկայացված 6-ամսյա հաշվետվություններ, որտեղ արտացոլված են շահառուների հարցման արդյունքները, - Ճահառուների հարցում տարին մեկ անգամ (պատահականության սկզբունքով ընտրված 10 շահառու)
Ճահառուն գոհ է ձեռք բերված արդյունքներից	IS2: Ճահառուների քանակը, որոնք գոհունակություն են հայտնում իրենց վիճակի վերաբերյալ	- Ծառայություն մատուցողի կողմից ներկայացված 6-ամսյա հաշվետվություններ, որտեղ արտացոլված են շահառուների հարցման արդյունքները, - Ճահառուների հարցում տարին մեկ անգամ (պատահականության սկզբունքով ընտրված 10 շահառու)

➤ Մոնիտորինգի և գնահատման պլան

Մոնիտորինգի և գնահատման (M&E) պլանը փաստաթուղթ է, որն օգնում է ծառայություններ մատուցողին և տեղական կառավարությանը՝ ծրագրի ողջ ընթացքում վերահսկել և գնահատել միջամտությունների արդյունքները:

Սա կենդանի փաստաթուղթ է, որը պարբերաբար թարմացվում է: Չնայած այն հանգամանքին, որ յուրաքանչյուր ծրագրի (M&E) պլանի առանձնահատկությունները տարբեր են, պլանը պետք է հետևի նույն հիմնական կառուցվածքին և պարունակի նույն հիմնական տարրերը:

Մոնիտորինգի և գնահատման պլանն օգնում է ծառայություններ մատուցողին որոշել, թե ինչպես հավաքել տվյալներ՝ ցուցիչներին հետևելու և գործողությունները պլանավորելիս և իրականացնելիս ցուցիչները հաշվի առնելու համար: Կարևոր է, որպեսզի մոնիտորինգի և գնահատման պլանը կազմվի ծրագրի նախագծման հետ մեկտեղ:

Մոնիտորինգի և գնահատման պլան մշակելու համար անհրաժեշտ է՝

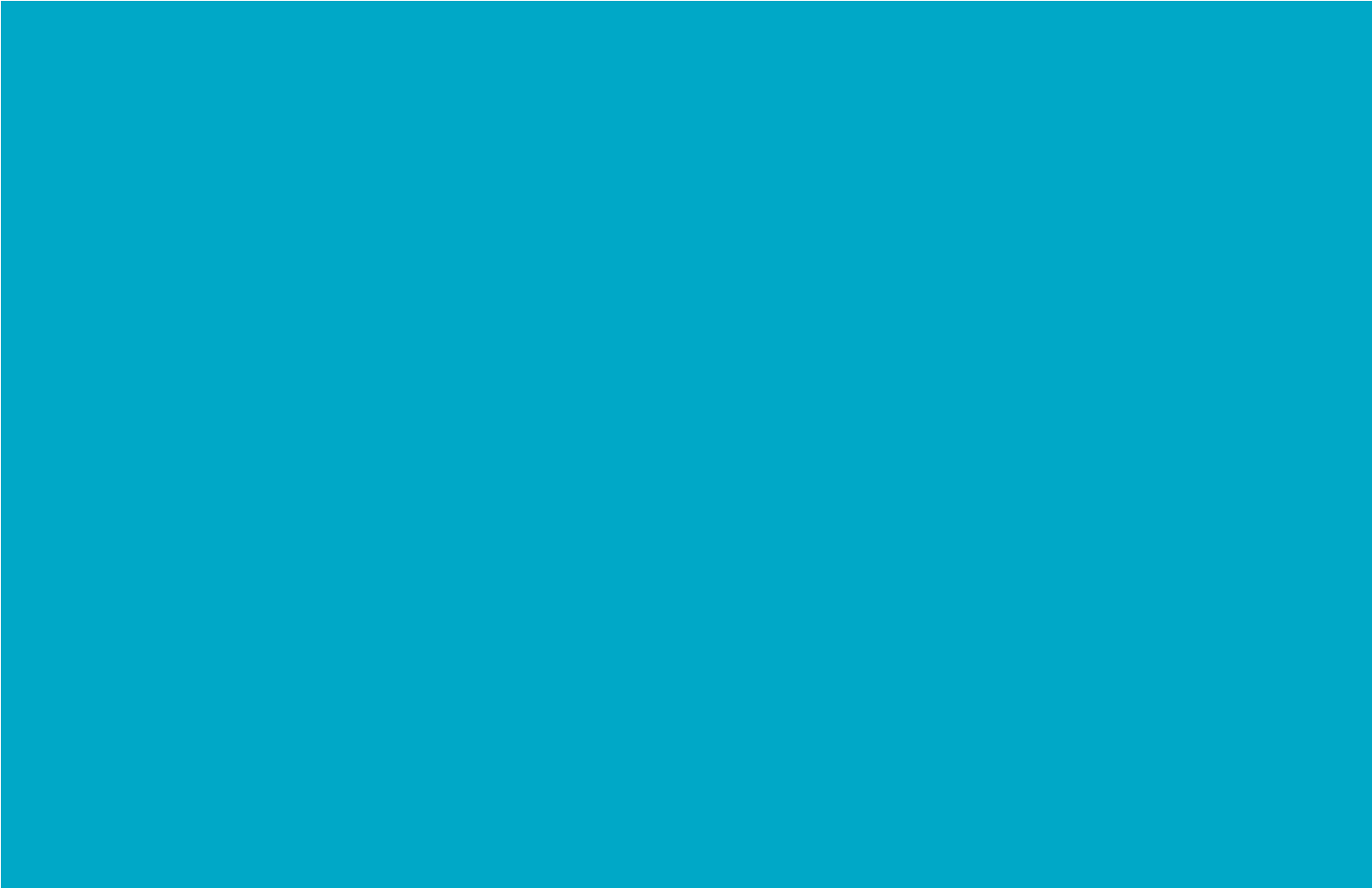
- Ծրագրի նպատակների և խնդիրների/արդյունքների սահմանում,
- Ցուցիչների սահմանում,
- Տվյալների հավաքագրման եղանակի և ժամանակի սահմանում,
- Դերերի և պարտականությունների սահմանում,
- Անհրաժեշտ ռեսուրսների հայտնաբերում:

Մոնիտորինգը պետք է ընկալվի որպես շարունակական ուսուցման գործընթաց:

Արդյունքների կանոնավոր վերլուծությունը հնարավորություն է տալիս բարելավել և հարմարեցնել ծրագիրը:

Մոնիտորինգի արդյունքները կարող են օգտագործվել հետևյալ ուղղություններով՝

- Տեղեկացված, ապացույցների վրա հիմնված որոշումների կայացում,
- Փաստերի վրա հիմնված քաղաքականության վերանայում (քաղաքականությունը պատասխանում է իրական կարիքներին),
- Բարելավման հնարավորությունների հայտնաբերում (ուղղություններ, որոնք չեն կարող արդյունավետ գործել),
- Այլ շահագրգիռ կողմերի ներգրավում (այլ շահագրգիռ կողմերի կարծիքների ըմբռնում/ փորձի փոխանակում՝ բարելավման ուղիներ գտնելու համար),
- Ֆինանսական ռեսուրսների տեղափոխում՝ արդյունավետ գործողությունների համար,
- Հաշվետվողականություն և թափանցիկություն (արդյունքների փոխանակում շահագրգիռ կողմերի հետ՝ արդյունավետ կառավարումը ցույց տալու համար),
- Ծառայություններ մատուցողի որակավորումը բարելավելու կարիքների հայտնաբերում (չափանիշի համաձայն բարձր մակարդակի ծառայություն մատուցելու նպատակով),
- Լավագույն փորձի հայտնաբերում և դիտարկում նաև այլ ծրագրերում:



Սոցիալական ծառայություն
Մոնիտորինգ և գնահատում