



Funded by
the European Union

ĈENN | Shaping the Future by
Changing Today
N.JANASHIA

SOSIAL XİDMƏT MONİTORİNG VƏ QİYMƏTLƏNDİRMƏ



Nəşr Avropa İttifaqının dəstəyi ilə „İnklüziv və Yaşıl Post-Covid bərpası üçün Vətəndaş Cəmiyyətinin Gücləndirilməsi“ layihəsi çərçivəsində hazırlanıb. Layihə Məsləhətləşmələr və Təlimlər Mərkəzi (CTC) , Kvemo Kartli Media (KKM) və Birinci Avropalı (FE) tərəfdaş təşkilatlar ilə birlikdə CENN tərəfindən həyata keçirilir. Onun məzmununa görə, yalnız icraçı təşkilatlar məsuliyyət daşıyır və məzmun Avropa İttifaqının fikirlərini əks etdirməyə bilər.



📌 Mündəricat

Sosial xidmətin izahi	3
Hüquqlara əsaslanan sosial xidmət	4
Sosial proqramlara istiqamətlənmiş monitoring və qiymətləndirmə	4
Monitoringin etika prinsipləri.....	6
Xidmətlərin monitoring sahələri.....	6
Monitoring və qiymətləndirmə planı	8

↘ Sosial xidmətin izahı

Sosial xidmət:

- İnsanın sosial rifahının yaxşılaşdırılması məqsədini daşıyır;
- Həssas insanların və ya insan qrupunun sosial fəaliyyətinin inkişafı, konkret olaraq onların potensialının həyata keçirilməsi üçün əlverişli şərtlərin yaradılması, sosial inteqrasiyaya istiqamətlənib;
- Şəxsə istiqamətlənməli və onun ehtiyaclarına cavab verməlidir ki, təməl hüquq və ləyaqətin qorunmasında, ayrı-seçkiliyin aradan qaldırılmasında, hamı üçün bərabər imkanların yaradılmasında öz töhfəsini versin.

Sosial xidmətin göstərilməsi üçün lazımı resurs

Nə lazımdır?	Harada nəzərə alırıq və necə yoxlayırıq?
İnsan resursu: Müxtəlif mütəxəssis və əməkdaş Müxtəlif mütəxəssis və işçilər (sosial işçi, psixoloq, tibb bacısı, koordinator, menecer, xadimə, köməkçi və s.). Hər bir mütəxəssisin ixtisası	<ul style="list-style-type: none">• İş təsvirləri• İxtisas tələbləri• Təhsili təsdiq edən sənədlər• Hazırlıq və superviziya üçün daxili standart/tələblər• Əlavə mütəxəssislərin alınma qaydası
Təşkilati prosedurlar və sənədlər	<ul style="list-style-type: none">• Nizamnamə• Standart sənəd şablonları• Fərdi qiymətləndirmə forması• Dövlət/bələdiyyə proqramının məzmunu və standartları
Fiziki mühit	<ul style="list-style-type: none">• İstədiyiniz məkanı təsvir edən sənədlə (kvadratlıq, adaptasiya və s.) yerin tikilməsi-icarəyə verilməsi.• Maddi-texniki baza.
Digər resurslar: nəqliyyat, maliyyə və s.	

Sosial xidmətin istiqamətləri



İmkanların inkişafına yönəlmiş bələdiyyənin sosial proqramlarına nümunələr bunlardır:

- Autizm spektri olan uşaqların terapiyası;
- Evdə qulluq göstərmə proqramı;
- Aktiv və sağlam yaşlanmaya dəstək (Gün mərkəzi, klub);
- Onkoloji xəstələrə psixososial dəstək.

Sosial xidmət proqramının silsilə fazaları əhatə edir:

- Ehtiyacın qiymətləndirilməsi;
- Proqram dizaynının tərtib edilməsi;
- Proqramın təsdiq edilməsi;
- Həyata keçirilməsi;
- Monitorinq və qiymətləndirmə.

Kim sosial xidmət göstərə bilər?

- Dövlət strukturları/büdcə təşkilatları;
- Beynəlxalq təşkilatlar;
- Qeyri-hökumət təşkilatları;
- Biznes sektor;
- Dini təşkilatlar;
- Akademik sektor.

➤ Hüquqlara əsaslanan sosial xidmət

Sosial sistemdə xidmətlər almaq üçün hüquqa əsaslanan yanaşmanın istifadəsi fərdin əsas hüquqlarının qorunmasına diqqət yetirməyi nəzərdə tutur. Hüquqlara əsaslanan yanaşma xidmət alanlara və xidmət göstərənlərə öz hüquqlarını, tələb etmək vasitələrini daha yaxşı başa düşməyə kömək edir.

Hüquqlara əsaslanan sosial xidmət istiqamətləri bunlardır:

- Hüquqların həyata keçirilməsinə dəstək olmaq;
- Qarşılıqlı iştirak;
- Fərdi nəticələr;
- Qarşılıqlı əlaqə;
- Xidmətin əlçatanlığı;
- Xidmətin idarə edilməsi.

➤ Sosial proqrama istiqamətlənmiş monitorinq və qiymətləndirmə

Monitorinq açıq idarəetmə prinsiplərinin icrasına xidmət göstərir. Nəticədə dövlət idarəçiliyi daha şəffaf, hesabatlı olur, vətəndaşların maraqlarına daha yaxşı cavab verir və dövlət xidmətlərinin keyfiyyətinin daim yüksəldilməsinə diqqət yetirir.

Monitorinq əsas məlumatların (indikatorların) müntəzəm toplanması və təhlili prosesini nəzərdə tutur. Onun məqsədi müdaxilə nəticəsində ilkin hadisə və ya prosesdə hansı dəyişikliklərin, irəliləyişlərin baş verdiyini müəyyən etməkdir.

Qiymətləndirmə uyğunluğunu, effektivliyini, təsirini və davamlılığını qiymətləndirmək üçün layihənin, proqramın və ya siyasətin qarşıya qoyulmuş məqsədlərinə nail olunmasının sistematik təhlilini əhatə edir.

Effektiv monitoring sistemi dəstək olur:

- Sosial sistemin inkişafına;
- Proqramların effektivliyi və yaxşılaşdırılmasının qiymətləndirilməsinə;
- Sosial xidmətin məhsuldarlığı ilə bağlı sübutlar toplamağa;
- Sosial müdafiə sisteminin maliyyələşdirilməsini artırmaq üçün siyasi iradənin gücləndirilməsi.

İnsan hüquqlarına əsaslanmış monitoringin məqsədləri:

- Şəxsi hüquqların qorunması üçün hüququ olan şəxsin gücləndirilməsi;
- Hüquqların hörmətini, qorunmasını və həyata keçirilməsini təşviq etmək üçün öhdəlikləri olan tərəflərin potensialının gücləndirilməsi.

Monitoringin əsas məqsədi səmərəliliyi və məhsuldarlığı artırmaq, lazım gəldikdə iş planında düzəliş etmək, qiymətləndirmə - səmərəliliyi artırmaq, təsiri müəyyən etmək və gələcək planlaşdırma.

Monitoringi proqram komandası və monitoring qurumu, qiymətləndirməni isə - layihə komandası və kənar qiymətləndirici həyata keçirir.

Monitoring və qiymətləndirmə zamanı nəyi qiymətləndiririk?

- Proses, gedışat;
- Nəticə;
- Məmnuniyyət;

Monitoring (daxili/xarici) VS qiymətləndirmə (daxili/xarici)

- Monitoring layihənin məqsədlərini açıqlayır, qiymətləndirmə isə planlaşdırılan nəticəyə niyə nail olunmadığını təhlil edir;
- Monitoring həyata keçirilmiş məqsəd və fəaliyyətləri, eləcə də maddi və insan resurslarını bir-biri ilə əlaqələndirir. Qiymətləndirmə xərclərin səmərəliliyi və işçilərin fəaliyyəti haqqında nəticə çıxarır;
- Monitoring proqramda qarşıya qoyulmuş məqsədlərə nail olma göstəricilərini təhlil edir, göstəricilər üzrə məlumat toplayır və planlaşdırılmış, faktiki məlumatları müqayisə edir, qiymətləndirmə isə icra prosesini, planlaşdırılmamış nəticələri araşdırır;

Qiymətləndirmə aralıq və ya yekun olduğu halda (Məs. aparılan müşahidələr, aylıq ya rüblük hesabatlar) monitoring müntəzəmdir.

Xidmətin xarici monitoring prosesinin mərhələləri:

1. Planlaşdırma;
2. Komanda üzvlərinin müəyyən edilməsi;
3. Monitoring mövzusunun öyrənilməsi (sənədləşdirmə, hesabatlar, standart);
4. Monitoringin qrafiki və planı haqqında müqavilə - bildiriş;
5. Keçirilməsi (təşkilata səfər, benefisiara baş çəkmək, sənədləşmənin öyrənilməsi);
6. Toplanmış məlumatların təhlili və hesabatın hazırlanması;
7. Hesabatın paylaşılması;
8. Hesabatın saxlanması.

Monitoring aparılan prosesdə dəyişiklik(lər) etməyə imkan verir.

↘ **Monitoring etikasının prinsipləri:**

- Maraqların toqquşmasının qarşısını almaq;
- Ayrı-seçkiliyə yol verməyən təcrübələr, müzakirə zamanı müstəqillik, ədalətlik və qərəzsizlik;
- Şəffaflıq, əməkdaşlıq və hesabatlılıq;
- Gücləndirməyə, davamlılığa dəstək və daimi inkişafa yönəlmək;
- Zıyan vurmamaq;
- Məxfilik;
- Qarşılıqlı iştirak təcrübəsi.

↘ **Xidmətlərin monitoring sahələri**

Sosial xidmətlərin keyfiyyətindən danışan zaman, sonrakı üç bəndi qiymətləndirmək mütləqdir:

- **Proses** - proqram fəaliyyətlərinin/proseslərinin kəmiyyət və keyfiyyət göstəricilərini ölçür;
- **Nəticə** - proqramda nəzərdə tutulmuş fəaliyyətlərlə əldə edilmiş nəticələri ölçür (aralıq, yekun);
- **İstifadəçi məmnuniyyəti** - istifadəçinin xidmətdən məmnunluğunu ölçür.

Hər bir nəticənin monitoringi üçün bir neçə indikator¹ olmalıdır. Zamanla göstəriciləri yeniləmək - bir hissəni çıxarmaq və yeni göstəricilər əlavə etmək düzgün hesab olunur.

Sosial xidmətlərin göstərilməsi müqaviləsində monitoring şablonları nəzərdə tutulmalıdır ki, məlumatlar vahid olsun və müqayisə oluna bilsin.

Onlar birbaşa və dolay, həmçinin kəmiyyət və keyfiyyət göstəricilərini fərqləndirirlər.

İndikator olmalıdır:

- Ölçülən;
- Yoxlanılan;
- Əlçatan və praktiki;
- Kontekstə uyğun;
- Etibarlı və obyektiv;
- Həssas və müstəqil (Sensitivity & Specificity, MODIFIERS).

¹ İndikator müdaxilə nəticəsində əldə edilmiş dəyişikliyi ölçməyə şərait yaradan hər hansı proses və ya hadisənin ölçüsü kimi izah olunur.

Prosesin ölçülməsi

Proses	İndikator	Metod
Qrup fəaliyyətləri	IP1: Qrup fəaliyyətlərinin sayı	Təchizatçının aylıq hesabatının təhlili
Qrup fəaliyyətləri	IP2: Qrup fəaliyyətlərinə qoşulmuş istifadəçilərin sayı	<ul style="list-style-type: none"> Təchizatçının aylıq hesabatının təhlili; Monitoring səfərləri.
Fərdi fəaliyyətlər	IP3: Fərdi fəaliyyətlərin sayı	Təchizatçının aylıq hesabatının təhlili
Fərdi fəaliyyətlər	IP4: Fərdi fəaliyyətlərə qoşulmuş istifadəçilərin sayı	<ul style="list-style-type: none"> Təchizatçının aylıq hesabatının təhlili; Monitoring səfərləri.
Açıq fəaliyyətlər (istifadəçilərdən başqa digər insanlar da iştirak edir: ailə üzvləri və ümumiyyətlə, əhali)	IP5: Açıq fəaliyyətlərdə iştirak edənlərin sayı (fərdi istifadəçilərin və fərdi ziyarətçilərin sayı)	Təchizatçının aylıq hesabatının təhlili (burada hadisələrin fotosəkilləri və iştirakçıların sayının qeydləri göstərilir).
Əks-təsir və ona reaksiya	IP6: Rəylərinə cavab verildiyini bildiren xidmətdən yararlananların sayı	Qarşılıqlı əlaqə və ona reaksiya göstərilməsi haqqında təchizatçının aylıq hesabatının analizi.

Nəticənin ölçülməsi

Nəticə	İndikator	Metod
Əsas ehtiyacların (mənzil, geyim/ayaqqabı, dərman və tibbi xidmətlər) ödənilməsinə yönəlmiş mərkəzi və yerli proqramlara əlçatanlıq artırılıb	IR1: Əsas məmnuniyyəti təmin etmək üçün yönləndirmə nəticəsində proqrama qoşulan benefisiarların sayı	Aşağıdakı məlumatları əhatə edən, xidmətdən alınan sənəd: 1 - istifadəçi kodu; 2 - istifadəçinin yönləndirildiyi proqram; 3 - Yönləndirmə nəticəsində proqrama qoşulub, yoxsa yox.
Proqram istifadəçilərinin psixo-sosial vəziyyəti yaxşılaşıb	IR2: Psixo-emosional vəziyyətinin yaxşılaşdığını deyən və ən azı bir konkret sahə və ya nümunə adlandıran istifadəçilərin sayı (istifadəçi konkret misal çəkməsə, bu göstəricinin sayında nəzərə alınmır)	<ul style="list-style-type: none"> İstifadəçinin sorğu nəticələrinin əks olunduğu təchizatçı tərəfindən təqdim olunan 6 aylıq hesabatlar; İldə bir dəfə istifadəçilərin sorğusu (təsadüfi seçilmiş 10 iştirakçı)
İstifadəçilərin öz rolu və əhəmiyyəti barədə təəssüratları artıb	IR3: Özlərini mühüm hiss etdiklərini söyləyən istifadəçilərin sayı	<ul style="list-style-type: none"> İstifadəçinin sorğu nəticələrinin əks olunduğu təchizatçı tərəfindən təqdim olunan 6 aylıq hesabatlar; İldə bir dəfə istifadəçilərin sorğusu (təsadüfi seçilmiş 10 iştirakçı)

➤ Məmnuniyyətin ölçülməsi

Məmnunluq səviyyəsi	İndikator	Metod
İstifadəçi ümumi xidmətdən razıdır	IS1: Xidmətdən ümumi məmnunluğunu ifadə edən istifadəçilərin sayı.	<ul style="list-style-type: none">İstifadəçinin sorğu nəticələrinin əks olunduğu təchizatçı tərəfindən təqdim olunan 6 aylıq hesabatlar;İldə bir dəfə istifadəçilərin sorğusu (təsadüfi seçilmiş 10 iştirakçı)
İstifadəçi əldə edilən nəticələrdən razıdır	IS2: Vəziyyətindən məmnunluğunu ifadə edən istifadəçilərin sayı	<ul style="list-style-type: none">İstifadəçinin sorğu nəticələrinin əks olunduğu təchizatçı tərəfindən təqdim olunan 6 aylıq hesabatlar;İldə bir dəfə istifadəçilərin sorğusu (təsadüfi seçilmiş 10 iştirakçı)

➤ Monitoring və qiymətləndirmə planı

Monitoring və qiymətləndirmə (M&Q) planı xidmət təminatçısına və yerli hökumətə proqram prosesi boyunca müdaxilələrin nəticələrini izləmək və qiymətləndirməkdə kömək edən sənəddir.

Bu müntəzəm olaraq yenilənən canlı sənəddir. Hər bir proqramın M&Q planının xüsusiyyətləri fərqli olsa da, plan eyni əsas struktura riayət etməli və eyni əsas elementləri əhatə etməlidir.

Monitoring və qiymətləndirmə planı xidmət təminatçısına indikatorları izləmək və fəaliyyətləri planlaşdıran, həyata keçirən zaman indikatorları nəzərə almaq üçün məlumatların necə toplanacağına qərar verməyə kömək edir. Monitoring və qiymətləndirmə planının proqramın dizaynı ilə birlikdə hazırlanması vacibdir.

Monitoring və qiymətləndirmə planını hazırlamaq üçün lazımdır:

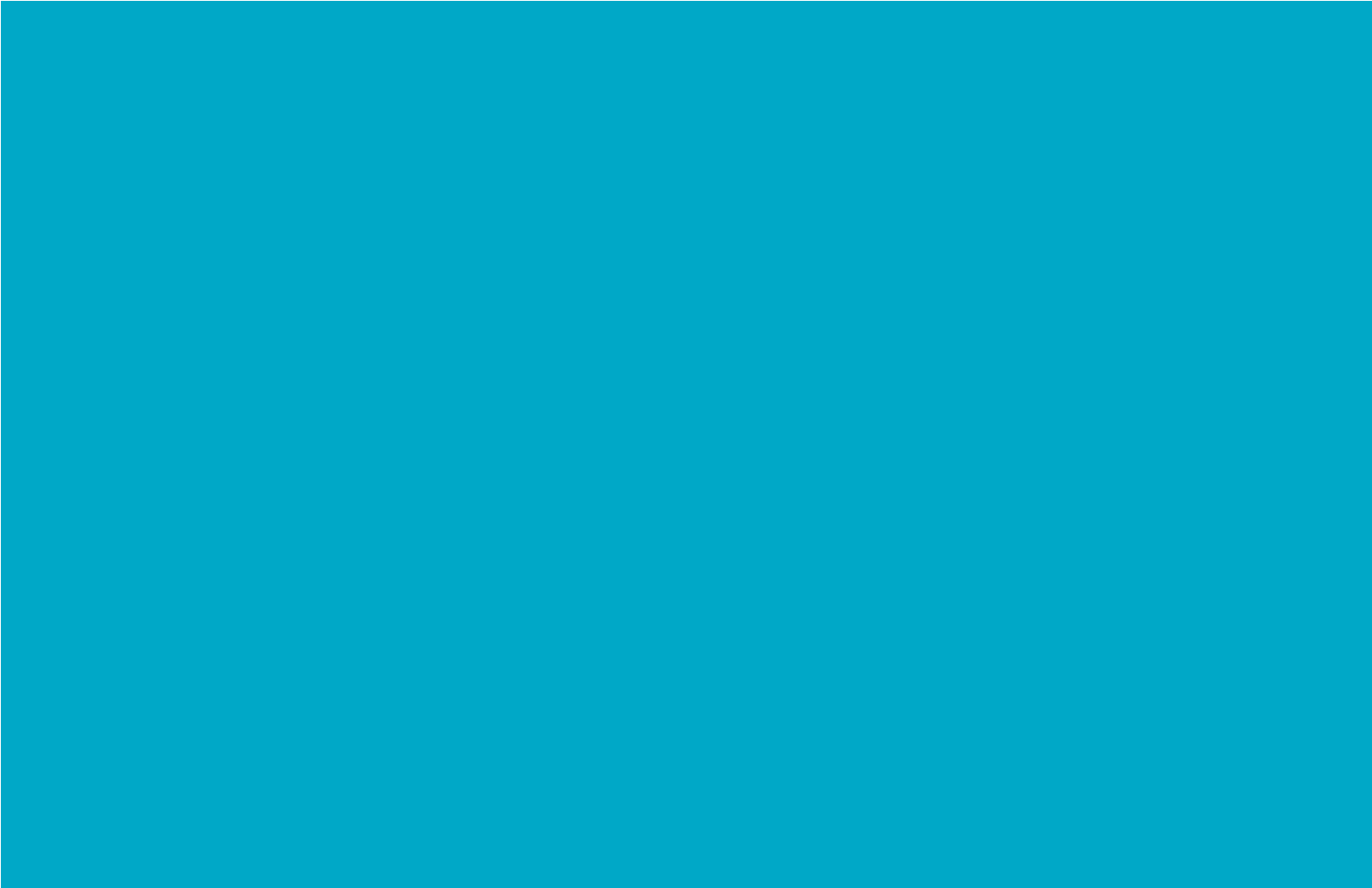
- Proqramın məqsəd və vəzifələrinin/nəticələrinin müəyyən edilməsi;
- Indikatorların müəyyən edilməsi;
- Məlumatların toplanması metodunun və vaxtının müəyyən edilməsi;
- Rol və məsuliyyətlərin müəyyən edilməsi;
- Vacib resursların müəyyən edilməsi.

Monitoring davamlı təlim prosesi kimi qəbul edilməlidir. Nəticələrin müntəzəm təhlili proqramı təkmilləşdirmək və uyğunlaşdırmaq imkanı yaradır.

Monitoring nəticələrindən aşağıdakı istiqamətlərdə istifadə etmək olar:

- Məlumatlı, sübuta əsaslanan qərarlar qəbul etmək;
- Sübutlara əsaslanan siyasətə yenidən baxış (siyasət real ehtiyaclara cavab verir);
- Təkmilləşdirmə imkanlarını müəyyən etmək (effektiv fəaliyyət göstərə bilməyən istiqamətlər);
- Digər maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi (təkmilləşdirmə yollarını tapmaq üçün digər maraqlı tərəflərin fikirlərinin dərk edilməsi/təcrübə mübadiləsi);
- Maliyyə resurslarından səmərəli istifadə edilməsi;

- Hesabatlılıq və şəffaflıq (effektiv idarəetməni nümayiş etdirmək üçün nəticələri maraqlı tərəflərlə bölüşmək);
- Xidmət təminatçısının öz ixtisasının artırılması üçün ehtiyaclarının müəyyən edilməsi (standarta uyğun olaraq yüksək səviyyədə xidmət göstərmək məqsədilə);
- Digər proqramlarda da ən yaxşı təcrübələri müəyyən etmək və nəzərdən keçirmək.



**SOSIAL XIDMƏT MONITORINQ
VƏ QIYMƏTLƏNDİRMƏ**