

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

в.о. Голови Правління



ПОРЯДОК

регулярної та комплексної оцінки потреб цільових груп населення

Ефективність надання гуманітарної допомоги ґрунтується на здійсненні всебічного аналізу конкретної обстановки (дослідження, моніторинг та оцінка) з тим, щоб дослідити потреби людей, фактори вразливості та наявні можливості в кожній конкретній ситуації.

I. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає механізм збирання, узагальнення та аналізу інформації про становище і життєві обставини цільового населення. Визначення потреб доцільно проводити з метою прийняття управлінських рішень щодо розвитку й оптимізації системи послуг/допомоги та планування й перерозподілу коштів між напрямками діяльності.

1.2. Цей Порядок застосовується БФ “Благомай” для організації визначення потреб населення у послугах/допомозі та планування їх надання.

1.3. У цьому Порядку терміни застосовуються в такому значенні:

визначення потреб населення у послугах/допомозі - збирання, узагальнення та аналіз інформації про становище і життєві обставини особи або соціальної групи

з метою визначення потреби у послугах/допомозі, їх видах і обсягах, оцінки впливу послуг/допомоги на процес подолання складних життєвих обставин; потенційні отримувачі послуг/допомоги - особи або представники соціальних груп, які відповідно до соціальних, демографічних або інших ознак перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати та потребують вивчення індивідуальних потреб у наданні послуг/допомоги, їх видах і обсягах;

фактичні отримувачі соціальних послуг/допомоги - особи або представники соціальних груп, які відповідно до соціальних, демографічних або інших ознак отримали послуг/допомоги/допомогу у звітному періоді.

Інші терміни застосовуються у значенні, визначеному Законами України "Про надання соціальних послуг", "Про попередження насильства в сім'ї", "Про протидію торгівлі людьми", "Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування", "Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк", "Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей".

1.4. Основними завданнями визначення потреб населення є:

1. виявлення та аналіз потреби дітей, осіб та сімей і які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують надання послуг/допомоги;
2. визначення пріоритетів щодо організації надання послуг/допомоги;
3. розробка/коригування програм надання послуг/допомоги .

II. Визначення потреб населення у послугах/допомозі

2.1. Визначення потреб населення у послугах/допомозі здійснюється шляхом:

1. визначення потенційних отримувачів послуг/допомоги;

2. визначення індивідуальних потреб дітей/осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують надання послуг/допомоги;

Визначення індивідуальних потреб дітей/осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах у послугах/допомозі здійснює спеціаліст з моніторингу та оцінки БФ “Благомай” .

2.3. Спеціаліст з моніторингу та оцінки БФ “Благомай” до 01 вересня кожного року надсилає запити на отримання інформації щодо:

1. потенційних отримувачів послуг/допомоги/допомоги до закладів надання допомоги, відповідні державні служби та Міністерства;
2. фактичних отримувачів та чисельності виявлених осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, або соціальних груп, які отримують послуг/допомоги - запит через CRM систему спрямувати до кожного керівника проекту, якій відбувався протягом звітного періоду;
3. суб'єктів, що надають послуги/допомогу - запит до відповідних Міністерств та державних структур .
4. суб'єктів, що потребують надання послуг/допомогу (тим кому БФ “Благомай” надав або надає допомогу обліковуються окремо) - запит через CRM систему спрямувати до керівника БФ “Благомай”.

2.4. Після отримання запитів протягом 15 робочих днів відповідальні надають інформацію про:

1. чисельність потенційних отримувачів соціальних послуг/допомоги;
2. чисельність фактичних отримувачів соціальних послуг/допомоги;
3. суб'єктів, що надають послуги/допомогу (інформацію про діяльність закладів/установ, організацій, що надають послуг/допомоги, їх потужність тощо);

4. суб'єктів, що потребують отримання послуги/допомоги (інформацію про діяльність закладів/установ, організацій, що надають послуг/допомоги, їх потужність тощо);

Для визначення чисельності потенційних отримувачів соціальних послуг/допомоги використовується інформація про кількість осіб які потребують послуг/допомоги вперше, та кількість осіб, які вже отримують послуг/допомоги і потребують їх у наступному періоді, та їх динаміка, а також використовується інформація, отримана за результатами проведеного аналізу:

- звернень громадян щодо потреб у послугах/допомозі (телефонні звернення, ел пошта через форми зворотнього зв'язку на сайті) ;
- звернень закладів надання послуг стосовно потреб у запровадженні нових послуг/допомоги чи розвитку існуючих (телефонні звернення, ел пошта через форми зворотнього зв'язку на сайті).

Для визначення фактичних отримувачів соціальних послуг/допомоги використовується інформація про чисельність осіб, які відповідно до соціальних, демографічних або інших ознак перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, яким надавались послуги/допомога в минулому році;

Для визначення суб'єктів, що надають (або потребують надання) послуги/допомогу, використовується інформація про часові та людські ресурси, що застосовуються для надання послуги/допомоги, зокрема:

1. перелік, спеціалізація та форми власності існуючих суб'єктів, що надають послуг/допомоги на адміністративно-територіальній одиниці;
2. послуги/допомога, що ними надаються;
3. потужність цих суб'єктів (кількість клієнтів за звітний період)

4. кількість отримувачів послуг/допомоги та кількість працівників, які надають ці послуг/допомогу;

Для визначення індивідуальних потреб дітей/осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах використовуються індивідуальні потреби потенційних отримувачів послуг/допомоги.

Визначення індивідуальних потреб потенційних отримувачів здійснюється у разі надходження інформації від закладів надання послуг, органів, установ, організацій про необхідність надання допомоги.

Визначення індивідуальних потреб може здійснюватися протягом року менеджером з моніторингу та оцінки також шляхом відвідування закладів надання послуг та проведення комплексного обстеження та (або) опитування осіб потребуючих допомоги.

III. Аналіз потреб у послугах/допомозі

3.1. Менеджер з моніторингу та оцінки БФ “Благомай” на підставі отриманої інформації здійснює підсумковий аналіз даних, визначає потреби населення у соціальних послуг/допомозі, узагальнює інформацію щодо потенційних та фактичних отримувачів послуг/допомоги, суб’єктів, що надають)та потребують надання) послуги/допомогу на території адміністративно-територіальної одиниці, рівень задоволеності у послугах/допомозі та подає для подальшого вивчення та узагальнення до керівника БФ “Благомай” щороку до 01 жовтня.

3.2. Менеджер з оцінювання та моніторингу опрацьовує та узагальнює отримані результати та передає керівникам проектів, які використовують їх для проведення аналізу та врахування при підготовці проектів та планів заходів з надання послуг/допомоги в Україні.

3.3. Визначення існуючих потреб у послугах/допомозі та пріоритетності в організації їх надання проводиться шляхом визначення частки потенційних та фактичних отримувачів послуг/допомоги у межах соціальної групи.

Потреба у послугах/допомозі визначається з урахуванням:

чисельності отримувачів послуг/допомоги у плановому періоді;

чисельності отримувачів послуг/допомоги у звітному періоді;

приросту чисельності отримувачів послуг/допомоги у плановому періоді у порівнянні зі звітним періодом.

На основі такого аналізу визначаються пріоритети системи надання послуг/допомоги.

IV. Планування системи надання послуг/допомоги

На основі аналізу визначених потреб менеджер з моніторингу та оцінки БФ “Благомай”:

1. прогнозують чисельність дітей/осіб/сімей та їх потреби у послугах/допомозі;
2. оцінюють рівень задоволення потреб у послугах/допомозі - співвідношення дітей/осіб/сімей, які потребують та які забезпечені послугами/допомогою;
3. визначають рівень незадоволення потреб у послугах/допомозі дітей/осіб/сімей;
4. готують проект плану заходів для розвитку системи надання соціальних послуг/допомоги.

Підготовлені документи передаються на затвердження керівнику БФ “Благомай”.