

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

в.о. Голови Правління



Сиротенко К.П.

02 листопада 2022 року

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 послуги/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, що потребують 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 послугах/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”.