



Förderprogramm Belarus



Программа поддержки Беларуси

Научно-исследовательский институт труда Министерства труда и социальной
защиты Республики Беларусь

«Социальные инициативы улучшают жизнь»

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
по формированию и контролю государственного
социального заказа
в области социального обслуживания

Минск
2018

Оглавление

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
Методика формирования государственного социального заказа в области социального обслуживания (<i>Закревская А.А., Милькота Н.В.</i>).....	4
Приложения к Методике формирования государственного социального заказа в области социального обслуживания.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Рекомендации по контролю государственного социального заказа в области социального обслуживания (<i>Милькота Н.В.</i>).....	30
Приложения к Рекомендациям по контролю государственного социального заказа в области социального обслуживания.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Государственный социальный заказ как механизм привлечения негосударственных некоммерческих организаций к оказанию социальных услуг и (или) реализации социальных проектов на условиях предоставления им субсидий из местного бюджета функционирует в области социального обслуживания Беларуси с 2013 года. Это стало возможно благодаря вступлению в силу Закона Республики Беларусь от 13 июля 2012 г. № 427-З «О внесении изменений и дополнений в некоторые законы Республики Беларусь по вопросам социального обслуживания», согласно которому Закон Республики Беларусь от 22 мая 2000 года «О социальном обслуживании» был изложен в новой редакции, включавшей главу 3 – «государственный социальный заказ».

Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27 декабря 2012 г. № 1219 «О некоторых вопросах государственного социального заказа» определена процедура проведения конкурса и отбора исполнителей государственного социального заказа, порядок предоставления субсидий негосударственным некоммерческим организациям на оказание социальных услуг или реализацию социальных проектов, а также утверждены формы документов, используемых при организации и реализации государственного социального заказа – извещения о проведении конкурса, договора на выполнение государственного социального заказа и др.

В 2017 году с учетом практики и опыта работы на местах в нормативные правовые акты по вопросам государственного социального заказа в области социального обслуживания были внесены изменения и дополнения с целью совершенствования указанного механизма и содействия его распространению.

Вместе с тем до настоящего времени сохраняются вопросы в отношении порядка формирования государственного социального заказа, включая проведение мониторинга социально-демографической ситуации в регионе, определение целесообразности реализации государственного социального заказа и выбора его параметров (предмета государственного социального заказа), а также порядка контроля реализации государственного социального заказа и оценки его результатов. Разъяснению этих вопросов и посвящено настоящее методическое пособие.

Данное пособие подготовлено специалистами учреждения «Научно-исследовательский институт труда Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь» при поддержке Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь и Программы поддержки Беларуси Федерального правительства Германии, реализуемой Дортмундским международным образовательным центром (IBB Dortmund) по поручению Министерства экономического сотрудничества и развития (BMZ) и Германского общества по международному сотрудничеству (GIZ) в рамках проекта «Расширение практики применения государственного социального заказа в Беларуси» в партнерстве с Белорусским обществом Красного Креста и Международным просветительским общественным объединением «Акт».

Мнения авторов, изложенные в настоящем пособии, являются исключительной ответственностью самих авторов и не могут рассматриваться в качестве отражающих позицию Программы поддержки Беларуси «Преодолевая границы» Федерального правительства Германии.

Пособие предназначено для представителей местных исполнительных и распорядительных органов, местных Советов депутатов, выполняющих функции государственного заказчика, негосударственных некоммерческих организаций – потенциальных или реальных исполнителей государственного социального заказа в области социального обслуживания, а также всех заинтересованных.

МЕТОДИКА ФОРМИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО СОЦИАЛЬНОГО ЗАКАЗА В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Методика определяет процедуру формирования государственного социального заказа (далее – ГСЗ) на оказание социальных услуг и реализацию социальных проектов в области социального обслуживания и не распространяется на государственный социальный заказ в области проведения профилактических мероприятий по предупреждению распространения социально опасных заболеваний, вируса иммунодефицита человека.

2. Формирование ГСЗ является подготовительной стадией, предшествующей размещению и исполнению ГСЗ.

Целью формирования ГСЗ является определение основных позиций задания на оказание социальных услуг или реализацию социального проекта посредством ГСЗ, включая определение:

категорий населения, нуждающихся в социальном обслуживании, и численности потенциальных получателей услуг на условиях ГСЗ;

предмета ГСЗ: видов, перечня и объема социальных услуг, в которых нуждаются потенциальные получатели социальных услуг на условиях ГСЗ, или ожидаемых результатов реализации социальных проектов;

наличия потенциальных исполнителей ГСЗ;

пути финансирования ГСЗ в зависимости от организационно-правовой формы потенциальных исполнителей ГСЗ, а также потребности в финансовых ресурсах для его реализации (необходимого объема финансирования).

Результатом формирования ГСЗ является подготовка соответствующих мероприятий государственных программ, а также формирование региональных комплексов мероприятий для обеспечения реализации государственных программ.

3. Настоящая Методика основывается на положениях Закона Республики Беларусь «О социальном обслуживании», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 27 декабря 2012 года № 1219 «О некоторых вопросах государственного социального заказа в области социального обслуживания», Закона Республики Беларусь от 13 июля 2012 г. № 419-3 «О государственных закупках товаров (работ, услуг)» и других актах законодательства Республики Беларусь и разработана с целью оказания помощи государственным заказчикам в определении предмета ГСЗ, а также соответствующих путей его финансирования и потребности в финансовых ресурсах для реализации ГСЗ.

4. Для целей Методики применяются следующие термины с соответствующими определениями:

государственный заказчик – органы, имеющие в соответствии с законодательством право на заключение договоров на выполнение ГСЗ. В качестве государственного заказчика могут выступать: местные исполнительные и распорядительные органы (областные исполкомы, Минский городской исполком; городские (городов областного подчинения), районные исполкомы, а также местные Советы депутатов;

мониторинг социально-демографической ситуации – система сбора, анализа и оценки информации об особенностях и характере динамики социально-демографических процессов с целью выявления проблем в области социального обслуживания, в том числе категорий населения, находящихся в трудной жизненной ситуации и в этой связи нуждающихся в социальном обслуживании;

проблемы в области социального обслуживания – наличие неудовлетворенной или удовлетворенной не в полном объеме нужды в социальном обслуживании граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации;

предмет ГСЗ – совокупность основных характеристик ГСЗ, позволяющих определить

потребность в ресурсах, необходимых для его финансирования. Основными характеристиками являются: тип ГСЗ (оказание социальных услуг или реализация социальных проектов), вид(ы), перечень и объем социальных услуг или ожидаемый результат реализации социальных проектов;

пути финансирования ГСЗ – механизмы, используемые для оплаты оказания социальных услуг исполнителем ГСЗ или реализации им социальных проектов. В отношении организаций всех форм собственности, а также индивидуальных предпринимателей ГСЗ в области социального обслуживания финансируется путем оплаты государственных закупок социальных услуг. В отношении исполнителей ГСЗ из числа негосударственных некоммерческих организаций (далее – НГО) ГСЗ финансируется путем предоставления субсидий на оказание социальных услуг или реализацию социальных проектов;

потенциальные исполнители ГСЗ (поставщики социальных услуг) – организации независимо от формы собственности и ведомственной подчиненности, индивидуальные предприниматели, занимающиеся деятельностью по оказанию социальных услуг и (или) реализации социальных проектов;

потенциальные получатели услуг на условиях ГСЗ – категории населения, находящиеся в трудной жизненной ситуации, чья нуждаемость в социальном обслуживании не удовлетворена или удовлетворена не в полном объеме;

целевая группа – категории населения, имеющие идентичные потребности (нуждаемость) в социальном обслуживании.

Остальные термины применяются в настоящей методике в соответствии со значениями, определенными Бюджетным Кодексом Республики Беларусь, законами Республики Беларусь «О социальном обслуживании», «О государственных закупках товаров (работ, услуг)».

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО СОЦИАЛЬНОГО ЗАКАЗА И ЗАДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЗАКАЗЧИКА

5. Формирование ГСЗ осуществляется:

при разработке предложений в соответствующие мероприятия государственных программ на стадии разработки проектов соответствующих программ в порядке, установленном законодательством;

при разработке предложений в соответствующие региональные комплексы мероприятий на стадии реализации мероприятий государственных программ.

При этом формирование ГСЗ должно предшествовать формированию местного бюджета на очередной календарный год, в котором запланирована реализация соответствующего мероприятия по ГСЗ.

6. Для обеспечения своевременности размещения и исполнения ГСЗ при разработке предложений в региональные комплексы мероприятий, в том числе на стадии реализации государственных программ, формирование ГСЗ следует начинать не менее чем за шесть месяцев до начала планируемого мероприятия.

7. Формирование ГСЗ может осуществляться на любом из трех территориальных уровней по решению местных исполнительных и распорядительных органов, местных Советов депутатов (государственного заказчика).

В случае, если формирование ГСЗ осуществлялось по решению городского (городов областного подчинения), районного исполкома или местного Совета депутатов соответствующего уровня, подготовленное обоснование направляется в облисполком (Минский горисполком), председатель которого принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) реализации ГСЗ на уровне области (г. Минска) или нескольких районов.

Размещение и реализация ГСЗ на уровне области (г. Минска), в том числе в нескольких районах осуществляется в случае, если:

проблема носит межрайонный (областной) характер, является общей для нескольких районов области (районов г. Минска);

реализация ГСЗ в одном районе может привести к нарушению социальной стабильности в

другом районе (области в целом);

имеются другие объективные причины, по которым реализация ГСЗ на уровне отдельного района является нецелесообразной или невозможной.

В случае принятия решения о целесообразности реализации ГСЗ на уровне области (г. Минска) облисполком (Минский горисполком) выступает государственным заказчиком и определяет предмет ГСЗ, необходимый объем финансирования, а также порядок участия каждого района в формировании, размещении и исполнении ГСЗ.

8. Формирование ГСЗ осуществляется в соответствии с этапами формирования ГСЗ, предусмотренными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27 декабря 2012 г. № 1219 «О некоторых вопросах государственного социального заказа в области социального обслуживания» с учетом процедуры, определенной настоящей Методикой.

9. Формирование ГСЗ включает:

осуществление мониторинга социально-демографической ситуации с целью выявления проблем в области социального обслуживания;

определение предмета(-ов) ГСЗ;

определение пути финансирования ГСЗ и необходимых объемов финансирования.

10. При формировании ГСЗ государственный заказчик:

определяет содержание и порядок проведения мониторинга социально-демографической ситуации в регионе, рассматривает его результаты;

осуществляет систематизацию и анализ статистических данных, используемых при формировании ГСЗ;

проводит анализ обращений граждан, а также предложений поставщиков социальных услуг;

инициирует и организует при необходимости изучение текущей и перспективной нуждаемости в социальном обслуживании в порядке, предусмотренном настоящей Методикой, в том числе путем проведения социологических и иных специальных исследований;

осуществляет необходимые расчеты для определения нуждаемости в социальном обслуживании;

изучает проблемы в области социального обслуживания, определяет степень их приоритетности и описывает приоритетный предмет ГСЗ;

изучает деятельность организаций и индивидуальных предпринимателей, занимающихся оказанием социальных услуг и (или) реализацией социальных проектов, составляют их реестр (перечень);

принимает решение о сроках реализации ГСЗ, путях его финансирования, определяет потребность в финансовых ресурсах;

готовит обоснование для включения соответствующих мероприятий в состав государственных программ;

участвует в согласовании мероприятий по реализации ГСЗ, включенных в проекты государственных программ, а также объемов финансирования на их реализацию из местных бюджетов;

готовит предложения по включению соответствующих мероприятий в региональные комплексы мероприятий в целях реализации мероприятий государственных программ;

оказывает участникам ГСЗ информационную, консультационную и методическую поддержку по вопросам, связанным с размещением и исполнением ГСЗ, а также контролем за его реализацией;

обеспечивает хранение статистических и иных данных и расчетов, используемых для подготовки обоснования о целесообразности реализации ГСЗ, обновляет сведения по формам, прилагаемым к настоящей Методике.

ГЛАВА 3 МОНИТОРИНГ СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ В РЕГИОНЕ И АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

11. Мониторинг социально-демографической ситуации в регионе включает:

изучение специфики и характера динамики социально-демографических процессов;

выявление случаев негативной динамики, т.е. устойчивого и существенного увеличения численности граждан, имеющих основания для отнесения их к категории граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации в соответствии с законодательством (в том числе по решению местных исполнительных и распорядительных органов и на основании обстоятельств, признаваемых трудной жизненной ситуацией организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими социальные услуги;

выявление проблем в области социального обслуживания, а также рисков их возникновения.

12. Анализ проблем в области социального обслуживания включает:

определение общей нуждаемости в социальном обслуживании, которая складывается из удовлетворенной и неудовлетворенной нуждаемости;

анализ имеющихся государственных ресурсов, используемых (возможных для использования) для удовлетворения нуждаемости граждан в социальном обслуживании;

определение степени охвата нуждающихся граждан социальным обслуживанием и выявление целевых групп, чья нуждаемость в социальном обслуживании не удовлетворяется или удовлетворяется не в полном объеме.

Результаты анализа проблем в области социального обслуживания отражаются в таблице (приложение 1).

13. Для определения общей нуждаемости граждан в социальном обслуживании и проблем в области социального обслуживания используются следующие источники данных:

данные территориальных центров социального обслуживания населения и центров социального обслуживания семьи и детей (социальной помощи семье и детям) об охвате граждан социальным обслуживанием; о численности различных категорий граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в социальном обслуживании, и об охвате их социальным обслуживанием; о востребованности и доступности (недоступности) социальных услуг по их видам, наличию очередности; о наличии (отсутствии) административных, кадровых и технических ресурсов для оказания социальных услуг;

сведения органов управления здравоохранением и организаций здравоохранения, управлений (отделов) образования, управлений (отделов) внутренних дел о гражданах, нуждающихся в получении социальных услуг, либо в создании условий для получения социальных услуг, об охвате нуждающихся граждан услугами;

данные отчетности, аккумулируемой в пределах компетенции ведомства, о численности целевых групп, увеличение численности которых может нести угрозу социально-демографической безопасности региона (лиц, вернувшихся из мест лишения свободы и др. исправительных учреждений; лиц, страдающих заболеваниями, которые являются противопоказаниями для зачисления в государственные учреждения социального обслуживания (ВИЧ-инфекция, туберкулез, наркомания и токсикомания, алкоголизм и т.п.), детей, находящихся в социально-опасном положении и др.);

результаты анализа обращений граждан по вопросам, связанным с социальным обслуживанием, их жалоб, замечаний и предложений;

данные и аналитические материалы государственных органов, государственных или негосударственных организаций, деятельность которых связана с социальным обслуживанием или представлением интересов соответствующей целевой группы;

результаты реализации ГСЗ за предшествующий период в отношении соответствующей целевой группы (при их наличии);

результаты специальных, в том числе социологических исследований.

14. Социологические и иные специальные исследования, проведение которых необходимо для повышения обоснованности формирования ГСЗ, могут организовываться и осуществляться как государственным заказчиком самостоятельно, так и с привлечением научно-исследовательских и иных организаций, имеющих право на проведение соответствующих исследований, НГО, представляющих интересы соответствующих целевых групп, а также ресурсов международных организаций.

Исследования по изучению нуждаемости в социальном обслуживании, выявлению проблем в области социального обслуживания, а также уточнению численности целевой группы по решению государственного заказчика могут проводиться на уровне населенного пункта, района, области (г. Минска) путем:

проведения социологического опроса (интервью) граждан в ходе обследования материально-бытового положения, состояния здоровья, пожарной безопасности и других обследований социально уязвимых категорий граждан (ветеранов, одиноких или одиноко проживающих пожилых людей, многодетных семей и т.д.), проводимых в рамках реализации мероприятий государственных программ; при посещении граждан социальными работниками, иными специалистами учреждений социального обслуживания, представителями уполномоченной НГО; в период нахождения граждан в стационарных учреждениях социального обслуживания, организациях здравоохранения и др. Примерная форма для проведения опроса (индивидуальных интервью) представлена в приложении 3;

организации местными исполнительными и распорядительными органами, государственными учреждениями социального обслуживания специальных встреч с представителями целевых групп, проведения фокус-групп;

размещения соответствующего краткого опросника на интернет-ресурсах местных исполнительных и распорядительных органов, государственных учреждений социального обслуживания или другом специализированном ресурсе;

организации экспертного опроса специалистов, владеющих информацией в области социального обслуживания различных целевых групп, в том числе информацией об имеющихся проблемах в указанной области;

иным способом, обеспечивающим получение объективной и достоверной информации.

Определение метода проведения исследования по изучению нуждаемости в социальном обслуживании осуществляется с учетом необходимости соблюдения требований объективности и репрезентативности полученной информации и имеющихся в распоряжении ресурсов.

15. При наличии за предшествующий период двух и более случаев формирования, размещения и исполнения идентичного ГСЗ в отношении одной и той же целевой группы определение прогнозной (будущей) нуждаемости в социальном обслуживании может осуществляться с использованием следующей формулы:

$$Q_i = Q_i^0 * K_i \quad (1)$$

где:

Q_i – численность i -й категории получателей услуг (целевой группы) в плановом периоде;

Q_i^0 – фактическая численность i -й категории потенциальных получателей услуг (целевой группы) в отчетном периоде;

K_i – коэффициент изменчивости нуждаемости в социальном обслуживании.

Коэффициент изменчивости нуждаемости в социальном обслуживании определяется по формуле:

$$K_i = (Q_i^0 / Q_i^1 + Q_i^1 / Q_i^2 + \dots + Q_i^{n-1} / Q_i^n) / n \quad (2)$$

где:

K_i – коэффициент изменчивости нуждаемости в социальном обслуживании;

Q_i^0 – фактическая численность i -й категории потенциальных получателей услуг (целевой группы) в отчетном периоде;

$Q_i^1, Q_i^2 \dots Q_i^n$ – фактическая численность i -й категории потенциальных получателей услуг (целевой группы) в предшествующие периоды;

n – количество предшествующих периодов, используемых для расчета.

16. После определения общей нуждаемости граждан в социальном обслуживании проводится оценка имеющихся возможностей по ее удовлетворению за счет деятельности государственных

учреждений (оценка имеющихся государственных ресурсов).

При проведении вышеуказанной оценки определяется:

наличие организационно-технических условий (наличие в районе (населенном пункте) государственных учреждений, предоставляющих необходимые социальные услуги, необходимой материально-технической базы и возможностей ее эксплуатации, возможности охвата целевых групп обслуживанием в данных учреждениях и др.);

наличие ограничений нормативного правового характера по оказанию услуг целевым группам в государственных учреждениях (например, наличие медицинских противопоказаний и др.);

наличие кадровых ресурсов (численность персонала, необходимого для удовлетворения в полном объеме нуждаемости в социальном обслуживании, наличие у персонала соответствующей квалификации, знаний о методах работы с соответствующей целевой группой, необходимых навыков и др.).

По результатам оценки имеющихся государственных ресурсов определяется степень удовлетворения нуждаемости в социальном обслуживании за счет использования имеющихся государственных ресурсов.

17. В случае недостаточности имеющихся государственных ресурсов для удовлетворения нуждаемости граждан в социальном обслуживании в полном объеме осуществляется оценка целесообразности удовлетворения указанной нуждаемости за счет реализации ГСЗ.

ГЛАВА 4 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРЕДМЕТА ГОСУДАРСТВЕННОГО СОЦИАЛЬНОГО ЗАКАЗА

18. Определение предмета ГСЗ осуществляется на основании результатов анализа неудовлетворенной нуждаемости в социальном обслуживании.

Формирование ГСЗ на оказание социальных услуг осуществляется в случае:

недостаточности имеющихся ресурсов государственных учреждений для охвата социальным обслуживанием всех нуждающихся граждан;

невозможности удовлетворения потребности целевой группы в социальном обслуживании за счет социальных услуг, оказываемых государственными учреждениями, и необходимости развития иных (специализированных) социальных услуг, а также внедрения инновационных технологий социального обслуживания;

наличия объективных преимуществ оказания социальных услуг НГО (более подходящие материально-технические условия, наличие персонала более высокой квалификации и т.д.).

При этом, в случае реализации ГСЗ на оказание социальных услуг государственному заказчику, как правило, известна трудная жизненная ситуация, в которой находятся представители целевой группы, и пути ее преодоления, а также отсутствует потребность в комплексе дополнительных организационно-технических мероприятий по решению социальных проблем целевой группы.

При отсутствии организационно-технических условий (инфраструктуры, методических материалов, специалистов, владеющих необходимыми технологиями работы и др.) для удовлетворения нуждаемости целевой группы в социальном обслуживании, осуществляется формирование ГСЗ на реализацию социального проекта.

В случае, когда для решения одной социальной проблемы необходимо как создание условий, так и оказание социальных услуг целевой группе осуществляется формирование двух типов ГСЗ – на реализацию социального проекта и оказание социальных услуг. По результатам формирования оценивается возможность (финансовая и институциональная) реализации двух типов ГСЗ, в случае отсутствия такой возможности, определяется первостепенность реализации одного из двух типов ГСЗ.

19. При формировании ГСЗ на оказание социальных услуг последовательно осуществляется: определение характера трудной жизненной ситуации, на решение которой направлено оказание социальных услуг;

описание основных характеристик целевой группы (ключевых признаков, имеющих значение для формирования целевой группы и права на получение соответствующих услуг);

описание ожидаемого результата социального обслуживания указанной целевой группы (в привязке к возможности изменения (устранения) трудной жизненной ситуации);

определение вида(-ов) социальных услуг (в соответствии с перечнем видов социальных услуг, установленных законодательством);

формирование перечня социальных услуг, в предоставлении которых нуждаются граждане целевой группы;

краткое описание содержания каждой из вышеуказанных социальных услуг с указанием набора основных операций (этапов) или установление к услугам требований к содержанию и качеству социальных услуг, оказываемых государственными учреждениями социального обслуживания в рамках государственных минимальных социальных стандартов;

определение формы социального обслуживания (стационарное, полустационарное, нестационарное, на дому) и места оказания услуг (область, район, населенный пункт);

описание принципиальных требований к порядку (процедуре) определения лиц, имеющих право на получение услуг (включая перечень документов) и оснований для отказа в оказании услуг;

определение общего количества получателей услуг и объема услуг (численности получателей услуг в месяц, срока предоставления услуг, периодичности оказания услуг и продолжительности обслуживания в течение суток);

описание принципиальных требований к персоналу и иных значимых требований к условиям предоставления социальных услуг (ресурсам).

20. Для определения наименования социальных услуг, необходимых целевым группам, используется перечень бесплатных и общедоступных социальных услуг, установленный законодательством для государственных учреждений социального обслуживания.

В случае уникального характера социальной услуги ее наименование осуществляется исходя из содержания. При этом:

содержание и наименование услуги согласовывается с потенциальными исполнителями ГСЗ (поставщиками услуг);

содержание услуги описывается более детально как на этапе формирования ГСЗ, так и в других документах, оформляемых на стадиях размещения и исполнения ГСЗ (извещение о проведение конкурса на выполнение ГСЗ, договор на выполнение ГСЗ).

21. При формировании ГСЗ на реализацию социального проекта последовательно осуществляется:

описание характера социальной проблемы (социальных проблем), на решение которой (-ых) направлен социальный проект;

описание характеристик целевой группы и ее численности (по возможности);

определение места реализации проекта (область, район, населенный пункт) и сроков его окончания;

определение ожидаемых результатов реализации социального проекта, поддающихся оценке и контролю.

22. После составления перечня социальных услуг (социальных проблем для конкурса социальных проектов), необходимых для удовлетворения нужд целевых групп в социальном обслуживании, определяется наличие потенциальных исполнителей ГСЗ (поставщиков социальных услуг).

Наличие потенциальных исполнителей ГСЗ (поставщиков социальных услуг) определяется в отношении каждой социальной услуги (каждого социального проекта).

В число потенциальных исполнителей ГСЗ (поставщиков социальных услуг) включаются негосударственные коммерческие и некоммерческие организации, в том числе религиозные, а также индивидуальные предприниматели, которые:

имеют опыт оказания соответствующих видов социальных услуг или помощи целевым группам по выходу из трудной жизненной ситуации, ее предупреждению или адаптации к ней;

соответствуют требованиям законодательства, предъявляемым к исполнителям ГСЗ.

23. Для сбора и уточнения предварительной информации о потенциальных исполнителях

ГСЗ (поставщиках услуг) осуществляется:

анализ информации, содержащейся в базах данных Министерства юстиции Республики Беларусь (на основании перечня официально зарегистрированных НГО, деятельность которых носит социальную направленность), на специализированных информационных ресурсах (ngo.by, база данных «Беларусь социальная (http://ru.belbsi.by/rights/social_belarus/organizations/) и др.);

проведение встреч с представителями НГО, коммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в области социального обслуживания с целью сбора информации о характере их деятельности и готовности к участию в реализации ГСЗ.

24. На основании полученной информации формируется перечень (реестр) поставщиков социальных услуг (потенциальных исполнителей ГСЗ).

25. Информация о нуждаемости граждан в социальном обслуживании и возможных предметах ГСЗ фиксируется в таблице (приложение 1).

26. Для окончательного определения предмета ГСЗ государственным заказчиком составляется рейтинг проблем в области социального обслуживания.

Для этого оценивается степень значимости (приоритетности) каждой проблемы в области социального обслуживания на основании следующих критериев:

наличие угрозы для жизни и (или) здоровья членов целевых групп в случае неоказания социальных услуг (нереализации социального проекта);

нарушение законных прав членов целевых групп в случае неоказания социальных услуг (нереализации проекта);

наличие угрозы социальной стабильности и благополучию в регионе в случае неоказания социальных услуг (нереализации проекта);

затяжной (длительный) характер проблемы в области социального обслуживания, отсутствие прогресса по ее решению на протяжении нескольких лет и (или) стремительный рост соответствующей нуждаемости в социальном обслуживании;

наличие потенциальных исполнителей ГСЗ (поставщиков социальных услуг);

высокая степень активности представителей целевых групп по определению своей нуждаемости в социальном обслуживании (наличие большого числа обращений граждан, включая жалобы, замечания и предложения);

наличие у целевых групп медицинских противопоказаний к обслуживанию в государственных организациях, в том числе государственных учреждениях социального обслуживания;

отсутствие в регионе государственных организаций, оказывающих социальные услуги, необходимые для удовлетворения нуждаемости в социальном обслуживании.

По каждому критерию выставляется оценка в диапазоне от 0 до 3 баллов, где 0 баллов означает, что признак отсутствует или выражен крайне слабо, а 3 балла означает, что признак выражен в максимальной степени.

Определение степени значимости (приоритетности) конкретной проблемы в области социального обслуживания осуществляется путем суммирования балльных значений по каждому из вышеуказанных критериев (приложение 2).

27. После выставления оценок может быть организовано обсуждение с целью определения одной или нескольких наиболее приоритетных проблем в области социального обслуживания.

28. В зависимости от устойчивости и (или) распространенности социальной проблемы, принимается решение о продолжительности предоставления социальных услуг и (или) реализации социальных проектов в рамках ГСЗ (до пяти лет в пределах срока действия государственной программы, в которой содержится соответствующее мероприятие)¹.

¹ На основании решения о продолжительности предоставления социальных услуг и (или) реализации социальных проектов в рамках ГСЗ определяется период, на который заключается договор с победителем конкурса на выполнение ГСЗ. В случае, если реализация ГСЗ планируется в течение более, чем 1 календарного (финансового) года, в договоре должны предусматриваться условия приостановления его действия или уточнения объема услуг в случае невыделения (выделения в меньшем объеме) финансирования на соответствующие цели. При этом неизменным остается предмет закупки (предмет ГСЗ), т.е. перечень социальных услуг.

ГЛАВА 5
ОПРЕДЕЛЕНИЕ ФОРМ (ПУТЕЙ) ФИНАНСИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО
СОЦИАЛЬНОГО ЗАКАЗА
И ОБОСНОВАНИЕ НЕОБХОДИМОГО ОБЪЕМА ФИНАНСИРОВАНИЯ

29. В зависимости от организационно-правовой формы потенциальных исполнителей ГСЗ (поставщиков социальных услуг) определяются пути финансирования ГСЗ.

В случае преобладания среди потенциальных исполнителей ГСЗ (поставщиков социальных услуг) НГО финансирование ГСЗ осуществляется путем предоставления НГО субсидий на оказание социальных услуг (реализацию социальных проектов).

В случае преобладания среди потенциальных исполнителей ГСЗ коммерческих организаций, а также индивидуальных предпринимателей финансирование ГСЗ осуществляется путем организации процедуры государственных закупок социальных услуг и реализуется в соответствии с законодательством о государственных закупках товаров (работ, услуг).

В случае необходимости привлечения по объективным причинам к оказанию социальных услуг (реализации социальных проектов) организаций различной организационно-правовой формы финансирование ГСЗ может осуществляться с использованием обоих вышеуказанных путей.

30. При определении необходимого объема финансирования, связанного с реализацией ГСЗ на оказание социальных услуг, учитываются:

расходы на заработную плату – в размерах, определенных в соответствии с установленными законодательством условиями оплаты труда работников бюджетных организаций и иных организаций, получающих субсидии, работники которых приравнены по оплате труда к работникам бюджетных организаций, с учетом расходов на оплату трудовых отпусков и выплату материальной помощи работникам, оказывающим социальные услуги;

расходы на выплату суммы вознаграждения по гражданско-правовым договорам – в размере, не превышающем сложившуюся номинальную начисленную среднемесячную заработную плату по виду деятельности «деятельность по уходу в специализированных учреждениях и предоставление социальных услуг»;

расходы на возмещение начислений на заработную плату – исходя из размеров расходов на заработную плату, указанных в части второй настоящего пункта, а также перечня и размера законодательно установленных отчислений (взносов) на социальное страхование.

31. При определении потребности в финансировании ГСЗ на оказание социальных услуг учитываются и отдельно указываются:

затраты на заработную плату персонала, занятого оказанием социальных услуг (с учетом необходимого объема услуг и допустимой нагрузки на одного работника, т.е. необходимой численности работников и оплаты труда одного работника, включая выплаты за требуемые профессионально-квалификационные характеристики (стаж работы, категорию и т.п.) и законодательно предусмотренный размер материальной помощи, а также оплаты законодательно установленного трудового отпуска (выплаты компенсации за неиспользованный отпуск), либо затраты на выплату суммы вознаграждения по гражданско-правовым договорам;

начисления на заработную плату персонала, занятого оказанием социальных услуг.

32. Расчет затрат на заработную плату осуществляется в соответствии с законодательством об оплате труда работников бюджетных организаций или организаций, получающих субсидии, работники которых приравнены по оплате труда к работникам бюджетных организаций.

При этом, при расчете заработной платы в зависимости от предмета ГСЗ – вида услуги, определяется должность (профессия) работника. Должность определяется на основании

Соответственно, выполнение обязательств по договору предусматривается с момента выделения финансирования на выполнение такого договора. В случаях невыделения финансирования по договору (либо выделения финансирования в неполном объеме), его действие приостанавливается на период принятия решения о выделении финансирования либо пересматриваются условия выполнения договора (объем услуг, т.е. численность получателей услуг и (или) периодичность оказания услуг). При этом дополнительным соглашением к договору вносятся изменения в условия предоставления социальных услуг и (или) реализацию социальных проектов в рамках ГСЗ.

постановления Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 24 июля 2017 г. № 33 «Об утверждении Общегосударственного классификатора Республики Беларусь» и иных нормативных правовых актов, связанных с названным постановлением.

Определенная должность (профессия) работника используется для расчета тарифного оклада.

По результатам расчета тарифного оклада рассчитывается оклад работника с учетом повышений, как межотраслевых (за стаж, повышение по контракту и др. межотраслевых повышений, предусмотренных законодательством об оплате труда работников бюджетных организаций), так и отраслевых в зависимости от определенной ранее должности (профессии) работника.

В затратах на заработную плату работников, оказывающих услуги в рамках ГСЗ, учитывается надтарифная часть заработной платы, в частности, стимулирующие и компенсирующие выплаты, предусмотренные как для отдельной отрасли (вида экономической деятельности), так и межотраслевые (относящиеся ко всем работникам бюджетной сферы).

33. Также в затраты на заработную плату включаются начисления на заработную плату, а именно обязательные страховые взносы в Фонд социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь, на обязательное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.

34. Расчет размера субсидии осуществляется с учетом трудоемкости оказания услуг, а именно количества получателей и предельной нагрузки на работника.

Пример расчета расходов на заработную плату с учетом законодательно установленных начислений на заработную плату, а также требуемого объема услуг представлен в таблице 1.

35. В зависимости от особенностей социальных услуг, оказываемых на условиях ГСЗ, а также условий труда работников, оказывающих услуги, по решению государственного заказчика с учетом имеющихся средств могут устанавливаться иные надбавки, предусмотренные для работников бюджетных организаций и иных организаций, получающих субсидии, работники которых приравнены по оплате труда к работникам бюджетных организаций. Например:

повышение тарифного оклада социальным работникам отделений социальной помощи на дому, сиделке с учетом специфики их труда – на 20 % (п. 6 примечаний к таблице 2 постановления Министерства труда Республики Беларусь от 21.01.2000 г. № 6 «О мерах по совершенствованию условий оплаты труда работников бюджетных организаций и иных организаций, получающих субсидии, работники которых приравнены по оплате труда к работникам бюджетных организаций»);

повышение тарифных ставок (окладов) специалистам организаций социального обслуживания (их структурных подразделений), финансируемых из бюджета и пользующихся государственными дотациями, расположенных в сельской местности, на 20 % (Указ Президента Республики Беларусь от 1 июня 2007 г. № 254 «О повышении тарифных ставок (окладов) отдельным категориям работников»);

повышения, предусмотренные решениями местных исполнительных и распорядительных органов, местных Советов депутатов.

36. При определении размера субсидии следует иметь в виду, что она предоставляется на возмещение расходов на заработную плату и начисления на заработную плату работникам НГО, оказывающим социальные услуги. Таким образом, государственный заказчик несет обязательства не по обеспечению выплаты заработной платы с начислениями (сумм вознаграждений), а только по возмещению вышеуказанных расходов.

Таблица 1 – Пример расчета необходимого объема финансирования на реализацию ГСЗ на оказание социальных услуг (услуг сопровождаемого трудоустройства)

Порядок расчета	Источник (нормативный правовой акт)	Пример расчета для услуги сопровождаемого трудоустройства
1. Определение квалификационных требований к работнику и должности	постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 18.07.2012 г. № 80 «Об утверждении выпуска 25 Единого квалификационного справочника должностей служащих и об отмене некоторых постановлений Министерства труда Республики Беларусь и Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь и их структурных элементов»	К работникам государственных учреждений социального обслуживания населения, предоставляющим социальные услуги, относятся социальный работник и специалист по социальной работе. Учитывая то, что услуга сопровождаемого трудоустройства представляет собой комплекс различных действий в отношении инвалидов, в том числе обучающего и консультационного характера, психологической направленности и др., для качественного предоставления данной услуги требуется достаточно высокий уровень квалификации. Следовательно, для проведения расчетов заработной платы, за основу взята должность специалиста по социальной работе
2. Определение тарифного разряда соответствующего специалиста и тарифного коэффициента	постановление Министерства труда Республики Беларусь от 21.01.2000 г. № 6 «О мерах по совершенствованию условий оплаты труда работников бюджетных организаций и иных организаций, получающих субсидии, работники которых приравнены по оплате труда к работникам бюджетных организаций»	Специалисту по социальной работе, не имеющему квалификационной категории, присвоен 10-й тарифный разряд с соответствующим тарифным коэффициентом – 2,48. <i>В случае, если предполагается оказание социальных услуг специалистом, имеющим квалификационную категорию, устанавливается соответствующий разряд с соответствующим тарифным коэффициентом (таблица 17А)</i>
3. Расчет тарифного оклада соответствующего специалиста на основании данных о размере тарифной ставки первого разряда, тарифного коэффициента и корректирующих коэффициентов	Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 31.08.2018 г. № 632 «Об установлении размера тарифной ставки первого разряда и повышении заработной платы отдельным категориям работников»; постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 27.11.2017 г. N 78 «О некоторых мерах по реализации постановления Совета Министров Республики Беларусь от 20 ноября 2017 г. № 863»	Размер тарифной ставки 1-го разряда с 1 октября 2018 г. составляет 35 бел. руб. 50 коп. Корректирующий коэффициент к тарифной ставке по 10-му разряду для работников бюджетных организаций установлен в размере 1,790. Таким образом Тарифный оклад специалиста по социальной работе с учетом корректирующего коэффициента составит: $35,5 \times 2,48 \times 1,790 = 157 \text{ руб.}59 \text{ коп.}$
4. Расчет оклада работника с учетом повышений, предусмотренных для работников бюджетных организаций с учетом специфики оказываемых социальных услуг	ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 20.11.2017 г. № 863 «О повышении тарифных окладов (ставок) отдельным категориям работников»	Размер данного повышения составляет 25 % от тарифного оклада (ставки). $157,59 \times (25\%/100\%) = 39,40 \text{ бел.руб.}$
5. Расчет оклада работника с учетом повышений тарифной ставки (за стаж, условия труда и т.п.)	постановление Министерства труда и социальной защиты от 12.01.2000 г. № 4 «Об утверждении Положения о порядке исчисления стажа работы по	Учитывая то, что услуга сопровождаемого трудоустройства будет предоставляться впервые, то при расчете данного показателя целесообразно использовать повышение за стаж работы по

	<p>специальности (в отрасли) и повышения тарифных ставок (окладов) работников бюджетных организаций и иных организаций, получающих субсидии, работники которых приравнены по оплате труда к работникам бюджетных организаций, за стаж работы по специальности (в отрасли)» постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 24.09.2007 г. № 118 «О утверждении Инструкции о повышении тарифного оклада (ставки) отдельным категориям работников учреждений социального обслуживания»</p>	<p>специальности (в отрасли) до 5 лет. Размер данного повышения составляет 10 % от тарифной ставки (оклада). $157,59 \times (10\%/100\%) = 15,76$ бел.руб.</p> <p>Для специалиста по социальной работе с учетом специфики и условий труда, связанного с оказанием гражданам социальных услуг, предусмотрено повышение до 30 % тарифного оклада (ставки) работника территориального центра социального обслуживания населения. $157,59 \times (30\%/100\%) = 47,28$ бел.руб. Таким образом, оклад (ставка) специалиста по социальной работе с учетом повышений (пп. 4 и 5 таблицы) составит: $157,59 + 39,40 + 15,76 + 47,28 = 260,03$ бел. руб.</p>
<p>6. Расчет размера оплаты труда специалиста с учетом надтарифных выплат стимулирующего характера²</p>	<p>постановление Министерства труда Республики Беларусь от 21.01.2000 г. № 6 «О мерах по совершенствованию условий оплаты труда работников бюджетных организаций и иных организаций, получающих субсидии, работники которых приравнены по оплате труда к работникам бюджетных организаций»</p>	<p>Учитывая специфику труда специалиста сопровождаемого трудоустройства, целесообразным является предусмотреть выплату указанным специалистам надтарифных выплат стимулирующего и компенсирующего характера, к которым необходимо отнести: надбавку за сложность и напряженность труда (пункт 2.8 приложения 1 к постановлению № 6) в размере 50 процентов ставки (оклада): $260,03 \times (50\%/100\%) = 130,02$ бел. руб. премию в размере до 20 процентов оклада (ставки) работника: $260,03 \times (20\%/100\%) = 52,01$ бел. руб. оказание материальной помощи в размере 5 процентов (пункт 2.7 приложения 1 к постановлению № 6): $260,03 \times (5\%/100\%) = 13,00$ бел. руб. В случае, если предполагается оказание социальных услуг специалистом, имеющим квалификационную категорию, в соответствии с п. 3 могут устанавливаться надбавки в следующих размерах (в процентах от тарифных ставок (окладов): за высшую квалификационную категорию – 30 %; за первую квалификационную категорию – 20 %; за вторую квалификационную категорию – 15 %. В нашем примере предполагается оказание услуг специалистом без категории. Таким образом, заработная плата специалиста по социальной работе составит:</p>

		$260,03 + 130,02 + 52,01 + 13,00 = 455,06$ бел.руб.
7. Расчет начислений на заработную плату	ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 29.02.1996 г. № 138-ХІІІ «Об обязательных страховых взносах в бюджет государственного внебюджетного фонда социальной защиты населения Республики Беларусь»; УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 25.08.2006 г. № 531 «Об установлении размеров страховых тарифов, страховых взносов, лимитов ответственности по отдельным видам обязательного страхования»	Обязательный страховой взнос в Фонд социальной защиты населения составляет 34 процента от размера заработной платы работника. Следовательно, размер взноса составит $455,06 * ((28+6)\%/100\%) = 154,72$ бел.руб. Взнос на профессиональное страхование от несчастных случаев на производстве (страховой тариф) может дифференцироваться в зависимости от вида деятельности организации, но, как правило, для страхователей, не являющихся бюджетными организациями, не превышает 0,6 процента от заработной платы работника. $455,06 * (0,6\%/100\%) = 2,73$ бел.руб. Соответственно, заработная плата 1 работника в месяц с учетом начислений составит: $455,06 + 154,72 + 2,73 = 612,51$ бел.руб.
8. Расчет необходимого объема финансирования		На примере услуги сопровождаемого трудоустройства: Количество потенциальных получателей составило 14 человек. Поскольку выбранные граждане имеют 2 группу инвалидности (в основном с детства), их рабочий день составит примерно 4 часа в сутки, соответственно 1 специалист может сопроводить в один рабочий день 2 инвалидов. Таким образом, в месяц для оказания всего объема услуг потребуется 7 специалистов Таким образом, размер субсидии – при продолжительности действия договора на выполнение соответствующего ГСЗ 1 год – на оплату труда всех работников составит: $612,51$ бел.руб. * 7 человек * 12 месяцев ³ = 51 450,84 бел.руб.

² В случае, если указанные выплаты предусмотрены локальными нормативными документами организации – исполнителя ГСЗ (положение о премировании, положение о надбавках и др.).

³ При расчете используется период работы 12 месяцев, поскольку предполагается предоставление социальных услуг в течение 1 года действия договора на выполнение ГСЗ. Следует помнить, что в случае, если продолжительность договора превышает 6 месяцев, то в соответствии с Трудовым кодексом Республики Беларусь работнику должен быть предоставлен трудовой отпуск. С целью обеспечения непрерывности оказания услуг в договор на выполнение ГСЗ следует включить пункт об условиях замещения исполнителем ГСЗ работника, ушедшего в отпуск.

37. Размер субсидии для возмещения расходов на заработную плату (сумму вознаграждения) определяется государственным заказчиком на момент заключения договора на выполнение ГСЗ с учетом предмета ГСЗ и требований законодательства.

Размер субсидии, предусмотренный в договоре на ГСЗ, в процессе его выполнения (реализации ГСЗ) может быть скорректирован только в случае изменения предмета ГСЗ в соответствии с условиями договора на выполнение ГСЗ и (или) изменения законодательства об оплате труда и иного законодательства, влияющего на реализацию ГСЗ.

При этом исполнитель ГСЗ вправе осуществлять иные выплаты работникам, занятым на условиях ГСЗ, в соответствии с положением об установлении надбавок, положением о премировании и иными локальными нормативными актами, принятыми в организации, за счет собственных средств и иных источников, не запрещенных законодательством.

38. Предоставление субсидий организациям, не являющимся бюджетными организациями, регламентировано Инструкцией о порядке организации и осуществления исполнения республиканского бюджета, местных бюджетов, бюджета государственного внебюджетного фонда социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь по расходам, утвержденной постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 27 июля 2011 года № 63 (далее – Инструкция).

Согласно пункту 34 Инструкции перечисление субсидии осуществляется ежемесячно (не более трех раз в месяц) в пределах квартальных бюджетных ассигнований на основании заявки на перечисление денежных средств.

39. При определении потребности в финансировании ГСЗ на реализацию социального проекта определяются:

статьи (виды) расходов, которые не субсидируются в рамках реализации проекта (по усмотрению государственного заказчика);

вклад государственного заказчика (в бел. руб.) и собственный вклад исполнителя ГСЗ (в процентах) от общей стоимости проекта.

Определение размера вклада государственного заказчика (размера субсидии) может определяться на основании оценки стоимости реализации аналогичных проектов или предполагаемых статей затрат с учетом имеющихся в распоряжении у государственного заказчика финансовых ресурсов.

Собственный вклад исполнителя устанавливается в соответствии с законодательством о государственном заказе в областисоциального обслуживания в пределах не менее 50 %.

Окончательный вклад может корректироваться на основании сметы, детализированной по статьям расходов, представленной потенциальным исполнителем ГСЗ, с соблюдением требований законодательства.

При осуществлении ГСЗ на реализацию социального проекта финансирование выделяется в денежном выражении.

При оказании государственным заказчиком организационно-технической помощи исполнителю ГСЗ в натуральном выражении, стоимость (денежный эквивалент) данной помощи не учитывается при расчете потребности в финансировании на реализацию социального проекта.

При определении потребности в финансировании на реализацию социального проекта могут учитываться затраты на:

приобретение расходных материалов, необходимых для реализации социального проекта;
приобретение оборудования;

выполнение работ (услуг) по созданию организационно-технических условий как результата социального проекта (например, работ по ремонту помещения и т.д.);

издание информационных, методических материалов, их распечатку, для использования их впоследствии государственными организациями для оказания социальных услуг (после завершения реализации социального проекта);

аренду помещений, оплату транспортных услуг, необходимых для реализации социального проекта;

оплату труда персонала, занятого оказанием социальных услуг, и начисления на заработную

плату, рассчитываемые в соответствии с методикой, изложенной в пп. 31-34, в случае, если оказание таких услуг является неотъемлемой частью социального проекта и не может быть предметом отдельного ГСЗ;

оплату коммунальных услуг, услуг связи, в том числе по подключению и пользованию глобальной компьютерной сетью Интернет;

оплату расходов по проведению текущего ремонта оборудования и инвентаря, зданий и помещений.

40. Расчет объема необходимого финансирования для реализации ГСЗ осуществляется в ценах текущего года (месяца, предшествующего расчету, при использовании средних цен на товары-представители) и корректируется (индексируется) с учетом прогнозных показателей социально-экономического развития.

41. В случае, если объем выделенных финансовых средств является недостаточным для удовлетворения в полном объеме нуждаемости в социальном обслуживании на условиях ГСЗ, представителем государственного заказчика может приниматься решение об уменьшении объема оказания социальных услуг (реализации социального проекта) и разрабатываться система критериев для отбора получателей социальных услуг (участников социального проекта), осуществляемых на условиях ГСЗ с учетом степени нуждаемости в социальном обслуживании.

Приложения к Методике формирования государственного социального заказа в области социального обслуживания

Приложение 1 к Методике
формирования государственного
социального заказа в области социального
обслуживания

Типовая форма для представления результатов анализа нуждаемости в социальном обслуживании и определения
предмета государственного социального заказа

Наименование проблемы в области социального обслуживания	Целевая группа	Описание необходимого социального обслуживания	Нуждаемость в социальном обслуживании (численность нуждающихся граждан), чел.			Предмет ГСЗ			Численность потенциальных исполнителей ГСЗ, их организационно-правовая форма
			общая	в том числе		тип ГСЗ (услуга, ее вид/наименование или проект)	срок реализации	ожидаемый результат для целевой группы	
				удовлетворенная	неудовлетворенная				
1.									
2.									

Приложение 2 к Методике
 формирования государственного
 социального заказа в области
 социального обслуживания

Форма для определения степени значимости (приоритетности) проблем в области социального обслуживания

Критерий	Значение (в баллах)					Комментарий
	Проблема 1	Проблема 2	Проблема 3	Проблема 4	Проблема 5	
1. Наличие угрозы для жизни и (или) здоровья членов целевых групп в случае неоказания социальных услуг (нереализации социального проекта)						
2. Нарушение законных прав членов целевых групп в случае неоказания социальных услуг (нереализации проекта)						
3. Наличие угрозы социальной стабильности и благополучию в регионе в случае неоказания социальных услуг (нереализации проекта)						
4. Затяжной (длительный) характер проблемы в области социального обслуживания, отсутствие прогресса по ее решению на протяжении нескольких лет и (или) стремительный рост соответствующей нуждаемости в социальном обслуживании						
5. Наличие потенциальных исполнителей ГСЗ (поставщиков социальных услуг)						
6. Высокая степень активности представителей целевых групп по определению своей нуждаемости в социальном обслуживании (наличие большого числа обращений граждан,						

включая жалобы, замечания и предложения)						
7. Наличие у целевых групп медицинских противопоказаний к обслуживанию в государственных организациях, в том числе государственных учреждениях социального обслуживания						
8. Отсутствие в регионе государственных организаций, оказывающих социальные услуги, необходимые для удовлетворения нужд в социальном обслуживании						
Итоговое значение						

Анкета

«Выявление потребностей граждан в социальных услугах в рамках формирования государственного социального заказа»

Инструкция для проведения интервью

Анкета разработана для опроса различных категорий граждан, потенциально нуждающихся в социальном обслуживании. Изучение потребностей граждан в социальных услугах осуществляется на стадии формирования государственного социального заказа. Результаты изучения потребностей граждан используются для определения и (или) корректировки предмета ГСЗ (видов социальных услуг либо содержания социального проекта), а также для определения целевой категории получателей услуг в рамках ГСЗ.

Количество и состав граждан, которые могут быть опрошены с использованием данной анкеты, определяются либо методом случайного отбора, либо методом формирования репрезентативной выборки.

Метод отбора граждан, которые будут опрошены с использованием данной анкеты, определяется представителем государственного заказчика.

Решение о проведении опроса принимается представителем государственного заказчика. Опрос может проводиться с привлечением представителей местных исполнительных и распорядительных органов, государственных учреждений и организаций, а также иных организаций (в том числе коммерческих организаций, НГО, международных организаций и др.).

Представленная анкета имеет универсальный характер. В то же время, в случае ее применения для опроса специфических категорий граждан, содержащиеся в анкете вопросы могут быть адаптированы с учетом выбранной категории респондентов. Тем не менее, для обеспечения сопоставимости результатов опроса, рекомендуется сохранить в оригинальной редакции разделы 1 и 2 анкеты «Социально-демографические характеристики респондента» и «Определение потребностей в социальном обслуживании», дополнив его в случае необходимости отдельными вопросами.

Уважаемый интервьюер!

Внимательно ознакомьтесь с инструкцией к анкете. Это поможет Вам качественнее и успешнее провести интервью. Внимательно ознакомьтесь с основными понятиями, вопросами анкеты, изучите пояснения к вопросам, обращайте внимание на указания о последовательности заполнения.

Подготовка к интервью:

1. Заранее договоритесь о встрече с респондентом и выберите время удобное для него и для Вас. Ориентируйтесь на то, что интервью длится около 20 минут.
2. Перед началом интервью зафиксируйте время начала опроса, так как Вам необходимо будет написать в опроснике количество минут, которое было затрачено на проведение опроса.

Советы к использованию анкеты (опросника):

1. При ответе респондента на поставленный вопрос Вам необходимо отметить ответ респондента в опроснике ручкой или иным пишущим инструментом (обвести кружком соответствующий номер ответа, поставить иной символ рядом с номером соответствующего

ответа), или записать со слов респондента ответ в открытой строке, перед которой написано «другое (поясните, напишите и др.)», при чем ответов в данной строке может быть несколько.

2. Записывать ответ респондента в открытой строке «другое (поясните, напишите и др.)» является не обязательным требованием, Вы можете просто отметить вариант «другое (поясните, напишите и др.)», не расшифровывая его, если респондент не дал никаких пояснений.

3. При ответе респондента на открытые вопросы (то есть те вопросы, где не дается вариантов ответа), Вам необходимо записывать со слов респондента ответ на вопрос в пустые строки, при этом, если ответов на открытый вопрос несколько, то необходимо вписать все варианты, предлагаемые респондентом.

4. При заполнении вопросов-таблиц, следуйте инструкции предшествующей подобному вопросу.

5. Внимательно следуйте указаниям, приведенным в анкете. Например, «*переход к вопросу №...*».

6. При ответе на вопрос, где есть указатель «ОТМЕТИТЬ СО СЛОВ РЕСПОНДЕНТА», интервьюер не называет варианты ответа респонденту, а отмечает или записывает ответ(ы) из предложенного самим респондентом.

7. Если респондент не хочет отвечать на какой-либо вопрос, он может его пропустить, или прекратить интервью в любой момент по его желанию.

Внимание!

Анкета (опросник) заполняется интервьюером на основании ответов только одного респондента.

После завершения опроса, интервьюер указывает в соответствующем пункте опросника время, которое затрачено на опрос, дату проведения опроса, населенный пункт, в котором проводился опрос, указывает свою фамилию, имя, отчество и удостоверяет указанную информацию личной подписью.

Заполненные анкеты хранятся у интервьюера для последующей их передачи специалистам по обработке и анализу результатов опроса.

Раздел 1

Социально-демографическая характеристика респондента

1. Укажите пол респондента:

1. женский;
2. мужской.

ПОСЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ ЗАДАВАЙТЕ НЕПОСРЕДСТВЕННО РЕСПОНДЕНТУ

2. Назовите, пожалуйста, дату Вашего рождения:

_____ день _____ месяц _____ год.

3. Имеется ли у вас какое-нибудь заболевание, ограничивающее Вашу повседневную жизнедеятельность?

1. Да – **ПЕРЕХОД К 4 ВОПРОСУ;**
2. Нет – **ПЕРЕХОД К 5 ВОПРОСУ.**

4. Если да, могли бы вы указать одно самое серьезное заболевание, которое у Вас есть, наиболее существенно ограничивающее Вашу повседневную жизнедеятельность?

ВНИМАНИЕ! ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТВЕЧАТЬ НА ДАННЫЙ ВОПРОС – ПЕРЕХОДИТЕ К СЛЕДУЮЩЕМУ ВОПРОСУ, УКАЗАВ В СКОБКАХ «ОТКАЗ».

_____ (ЗАПИШИТЕ ОТВЕТ).

5. Установлена ли у Вас инвалидность?

1. Да – **ПЕРЕХОД К 6 ВОПРОСУ;**
2. Нет – **ПЕРЕХОД К 8 ВОПРОСУ.**

6. Какая группа инвалидности вам присвоена?

1. первая;
2. вторая;
3. третья.

7. Какова причина Вашей инвалидности?

1. Общее заболевание (например, сахарный диабет, онкология, заболевания, связанные с кишечным трактом)

2. Нарушения опорно-двигательного аппарата

3. Инвалид по зрению

4. Инвалид по слуху

5. (ОТМЕЧАЕТСЯ СО СЛОВ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ РЕСПОНДЕНТА ИЛИ ДОКУМЕНТА, ПРИ ЕГО НАЛИЧИИ) Особенности психофизического развития

6. (ОТМЕЧАЕТСЯ СО СЛОВ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ РЕСПОНДЕНТА ИЛИ ДОКУМЕНТА, ПРИ ЕГО НАЛИЧИИ) Психическое заболевание

7. ДРУГОЕ (НАПИШИТЕ) _____

8. Как вы передвигаетесь?

1. Полностью самостоятельно

2. Самостоятельно с сопровождением

3. С помощью технических средств (трость, костыли и др.)

4. Самостоятельно в кресле-коляске

5. В кресле-коляске с сопровождением

6. Другое (укажите как) _____.

9. Укажите тип местности, в которой Вы проживаете в настоящее время:

1. городская местность;
2. сельская местность.

10. Опишите место Вашего проживания?

1. квартира;
2. частный дом, часть дома;
3. отдельная комната в квартире;
4. отдельная комната в частном доме;
5. комната в общежитии;
6. дом-интернат;
7. другое (*напишите*) _____.

ВНИМАНИЕ! ЕСЛИ У РЕСПОНДЕНТА ОТСУТСТВУЕТ МЕСТО ЖИТЕЛЬСТВА, ТАКЖЕ УКАЖИТЕ В ВАРИАНТЕ 7.

11. Опишите условия Вашего проживания.

1. жилье со всеми удобствами в нормальном состоянии.
2. жилье в нормальном состоянии, но без удобств (*укажите особенности, например, без центрального отопления, водоснабжения и т.п.*) _____;
3. ветхое жилье;
4. жилье в аварийном состоянии;
5. другое (*напишите*) _____.

12. Нуждаетесь ли Вы по причине имеющихся заболеваний (нарушений) в особой адаптации жилья?

1. Да – **ПЕРЕХОД К 13 ВОПРОСУ**;
2. Нет – **ПЕРЕХОД К 15 ВОПРОСУ**.

13. Адаптировано (приспособлено) ли Ваше жилье с учетом Ваших потребностей.

1. да, полностью. - **ПЕРЕХОД К 15 ВОПРОСУ**;
2. да, но только частично - **ПЕРЕХОД К 14 ВОПРОСУ**;
3. нет. - **ПЕРЕХОД К 14 ВОПРОСУ**.

14. Какая адаптация (приспособление) жилья Вам необходимы?

_____ (ЗАПИШИТЕ ОТВЕТ).

15. Работаете ли Вы в настоящее время?

ВНИМАНИЕ! В ДАННОМ СЛУЧАЕ ПОД РАБОТОЙ ПОНИМАЕТСЯ ОПЛАЧИВАЕМАЯ ЗАНЯТОСТЬ.

1. работаю полный рабочий день;
2. частичная занятость;
3. не работаю.

Раздел 2

Социально-демографическая характеристика семьи респондента

16. Ваше семейное положение?

1. женат / замужем;
2. холост/ не замужем;
3. разведен(-а);
4. вдова (вдовец);
5. в гражданском браке (совместное проживание);
6. проживаю с супругом раздельно.

17. Есть ли у Вас дети до 18 лет (несовершеннолетние)?

1. Да - **ПЕРЕХОД К 18 ВОПРОСУ**;
2. нет - **ПЕРЕХОД К 19 ВОПРОСУ**.

18. Сколько у Вас несовершеннолетних детей _____, из них в возрасте до 3 лет _____ ?

19. Есть ли у Вашего ребенка (детей) инвалидность?

1. Да - **ПЕРЕХОД К 20 ВОПРОСУ**
2. нет - **ПЕРЕХОД К 21 ВОПРОСУ.**

20. Укажите тяжесть инвалидности (степень утраты здоровья - СУЗ) у Вашего ребенка (детей)?

1. первая СУЗ (укажите численность детей с соответствующей СУЗ) ____ ;
2. вторая СУЗ (третья группа инвалидности) (укажите численность детей с соответствующей СУЗ) ____;
3. третья СУЗ (вторая группа инвалидности) (укажите численность детей с соответствующей СУЗ) ____;
4. четвертая СУЗ (первая группа инвалидности) (укажите численность детей с соответствующей СУЗ) ____.

21. Скажите, пожалуйста, с кем Вы проживаете?

1. с близкими родственниками (с супругой(-ом), с родителями, детьми) - **ПЕРЕХОД К 23 ВОПРОСУ;**
2. с иными родственниками (внуками, бабушкой, дедом, сестрой, братом, сестрой (в том числе двоюродными), теткой, дядей, племянниками и т.д.) - **ПЕРЕХОД К 22 ВОПРОСУ;**
3. со знакомыми людьми (не родственниками) - **ПЕРЕХОД К 22 ВОПРОСУ;**
4. один (одна) - **ПЕРЕХОД К 22 ВОПРОСУ.**

22. Скажите, пожалуйста, есть ли у Вас близкие трудоспособные родственники, т.е. совершеннолетние дети, супруги и родители, не являющиеся инвалидами I или II группы, не достигшие общеустановленного пенсионного возраста, либо другие физические или юридические лица, с которыми заключены договор ренты с предоставлением средств на содержание, договор пожизненного содержания с иждивением?

1. Да;
2. нет.

23. Есть ли среди членов Вашей семьи кто-либо, имеющий следующие особенности?

1. человек с инвалидностью;
2. человек старше 80 лет, нуждающийся в уходе;
3. человек с когнитивными проблемами (деменцией);
4. человек, страдающий алкогольной зависимостью;
5. человек, страдающий наркотической зависимостью;
6. человек с психическим заболеванием;
7. человек с заболеванием, ограничивающим продолжительность жизни;
8. человек с социально опасным заболеванием (укажите, каким именно)

-
9. другое (напишите) _____

24. Как бы Вы оценили уровень доходов Вашей семьи?

1. денег хватает на все необходимое, есть возможность приобретать предметы длительного пользования, отдыхать и т.п.;
2. денег хватает на все необходимое, но сложно приобретать предметы длительного пользования (холодильник, стиральная машина и т.п.);
3. денег хватает на продукты питания, но не всегда хватает на все необходимое (например, зимнюю одежду, обувь, школьные принадлежности);
4. денег не всегда хватает даже на продукты питания.

Раздел 3

Определение потребностей в социальном обслуживании

ВНИМАНИЕ! ПЕРЕД НАЧАЛОМ ОПРОСА ПО ДАННОМУ РАЗДЕЛУ НАПОМНИТЕ РЕСПОНДЕНТУ, ЧТО СВЕДЕНИЯ ИЗ АНКЕТЫ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ТОЛЬКО ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ВИДОВ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ. ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ СТРОГО КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫ.

ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ ПОВТОРИТЕ ДАННУЮ ИНФОРМАЦИЮ В ПРОЦЕССЕ ОБСУЖДЕНИЯ НАИБОЛЕЕ ЛИЧНЫХ ВОПРОСОВ.

25. Происходили ли в Вашей жизни в последнее время какие-либо неординарные события (изменения)? Пожалуйста, отметьте все изменения (события), имевшие место в течение шести месяцев до начала интервью.

1. рождение ребенка или нескольких детей;
 2. тяжелая утрата (смерть близкого человека);
 3. утрата социальных контактов (отъезд близких людей, невозможность продолжения общения и т.п.);
 4. резкие изменения в психическом и (или) физическом здоровье (тяжелая болезнь и т.п.);
 5. изменение жилищных условий (места жительства, условий проживания);
 6. потеря работы;
 7. освобождение из мест лишения свободы;
 8. другие изменения, вызвавшие стресс (запишите)
-

26. Имеются ли в Вашей жизни в настоящее время следующие риски или, возможно, имелись в недавнем прошлом (в течение последних шести месяцев)? Пожалуйста, отметьте все подходящие варианты ответа.

1. отсутствие определенного места жительства;
2. отсутствие средств к существованию;
3. злоупотребление алкоголем;
4. злоупотребление наркотиками;
5. попытки суицида;
6. жестокое обращение, эксплуатация;
7. насилие (физическое, сексуальное, психическое или иное);
8. другое (запишите) _____

27. Считаете ли Вы, что находитесь в трудной жизненной ситуации?

1. Да – ПЕРЕХОД К 28 ВОПРОСУ;
2. нет – ПЕРЕХОД К 31 ВОПРОСУ.

28. Как бы Вы описали суть и причину своей трудной жизненной ситуации? (ЗАПИШИТЕ ОТВЕТ).

29. Какие попытки по выходу из трудной жизненной ситуации Вы предпринимали или планируете предпринять в ближайшее время? (ЗАПИШИТЕ ОТВЕТ).

30. Что, на Ваш взгляд, поможет Вам справиться с трудной жизненной ситуацией? (ЗАПИШИТЕ ОТВЕТ).

31. Какие стороны жизни, повседневные дела вызывают у Вас наибольшие сложности?

ОТМЕТИТЬ СО СЛОВ РЕСПОНДЕНТА

1. Выполнение домашних дел (поддержание порядка в квартире, приготовление пищи, стирка и глажение вещей и т.п.);
2. Уход за собой и соблюдение правил личной гигиены (принятие ванны/душа, стрижка ногтей, мытье волос и др.);
3. Передвижение по квартире (внутри дома);
4. Передвижение за пределами квартиры (дома), посещение различных организаций и учреждений;
5. Покупка товаров, оплата услуг, осуществление денежных расчетов;
6. Ориентация в городе, перемещение по городу пешком или на общественном транспорте;

7. Проведение свободного времени, организация досуга;
8. Поиск подходящей работы (ориентация в вакансиях, написание резюме, подготовка к собеседованию и т.п.);
9. Обеспечение собственной безопасности или безопасности своих близких;
10. Я не испытываю трудностей при выполнении повседневных дел;
11. Другое (НАПИШИТЕ) _____.

32. С чем связаны трудности при выполнении повседневных дел?

ОТМЕТИТЬ ПО КАЖДОЙ СТРОКЕ В СООТВЕТСТВИИ С ОТВЕТАМИ РЕСПОНДЕНТА НА ВОПРОС № 31. (НАПРИМЕР, если респондент в вопросе №31 отметил пункты 1 и 3, то в данном вопросе его необходимо спрашивать по пунктам 1 и 3).

		Не хватает специальных приспособлений, приборов, технических средств	Здоровье не позволяет	Мешают другие люди, сложно с ними договориться	Нет желания заниматься	Другие причины
32.1	Выполнение домашних дел (поддержание порядка в квартире, приготовление пищи, стирка и глажение вещи и т.п.);	1	2	3	4	5
32.2	Уход за собой и соблюдение правил личной гигиены (принятие ванны/душа, стрижка ногтей, мытье волос и др.)	1	2	3	4	5
32.3	Передвижение по квартире (внутри дома)	1	2	3	4	5
32.4	Передвижение за пределами квартиры (дома), посещение различных организаций и учреждений	1	2	3	4	5
32.5	Покупка товаров, оплата услуг, осуществление денежных расчетов					
32.6	Ориентация в городе, перемещение по городу пешком или на общественном транспорте					
32.7	Проведение свободного времени, организация досуга					
32.8	Поиск подходящей работы (ориентация в вакансиях, написание резюме, подготовка к собеседованию и т.п.)					
32.9	Обеспечение собственной безопасности или безопасности своих близких					
32.10	Я не испытываю трудностей при выполнении повседневных дел	x	x	x	x	x
32.11	Другое (<i>напишите в соответствии с ответом на вопрос №31</i>)					

33. Нуждаетесь ли Вы в помощи при выполнении повседневных дел и уходе за собой?

1. Нуждаюсь – **ПЕРЕХОД К 34 ВОПРОСУ;**
2. иногда может понадобиться помощь – **ПЕРЕХОД К 34 ВОПРОСУ;**
3. не нуждаюсь – **СПАСИБО, НАШ ОПРОС ОКОНЧЕН!**

34. При выполнении каких повседневных дел, указанных в пункте 31, Вы нуждаетесь в помощи?

ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

*Для ответа на вопрос используйте нумерацию вариантов ответов, приведенных в вопросе № 31, и впишите в пустую строку ниже **ЦИФРЫ** ответа, которые соответствуют ответу(ам) респондента.*

35. Кто из вашего близкого окружения Вам обычно помогает в выполнении повседневных дел, уходе за собой?

1. близкие родственники (супруг (а), дети, внуки, другие близкие родственники);

2. друзья, соседи;
3. никто не помогает.

Раздел 4

Возможности получения социальных услуг

36. Получаете ли Вы в настоящее время социальные услуги?

1. да – **ПЕРЕХОД К 37 ВОПРОСУ;**
2. нет – **ПЕРЕХОД К 39 ВОПРОСУ.**

38. Кто Вам оказывает социальные услуги в настоящее время?

1. работник государственного учреждения социального обслуживания;
2. работник государственной организации здравоохранения;
2. представители общественных организаций;
3. представители религиозных организаций;
4. доброволец, в том числе из числа молодежи, школьников и др.
5. другое _____ (НАПИШИТЕ).

39. Какие виды социальных услуг Вы получаете в настоящее время?

1. временный приют;
2. консультационно-информационные услуги;
3. социально-бытовые услуги;
4. социально-педагогические услуги;
5. социально-посреднические услуги;
6. социально-психологические услуги;
7. социально-реабилитационные услуги;
8. услуги почасового ухода за детьми (услуги няни);
9. услуги сиделки;
10. услуги сопровождаемого проживания;
11. услуги социального патроната;
12. услуги ухода за детьми-инвалидами (услуги социальной передышки);
13. другое (*запишите*) _____

40. Если Вы нуждаетесь еще в каких-либо видах социальных услуг, но не получаете их, то почему?

1. не знаю, где и как получить эти социальные услуги;
2. у меня есть медицинские противопоказания;
3. у меня нет медицинских показаний для получения услуг;
4. слишком дорого (не могу оплачивать);
5. нет специалиста, который мог бы оказать услуги;
6. нет условий для получения услуг (необходимого оборудования);
7. жду своей очереди на получение услуг;
8. трудно добираться в место оказания услуг;
9. не хочу получать услуги от кого-либо, кроме близкого окружения;
10. другое (*запишите*) _____

НАШ ОПРОС ОКОНЧЕН! СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!

Справочная информация

ВНИМАНИЕ! ОБЯЗАТЕЛЬНО К ЗАПОЛНЕНИЮ ИНТЕРВЬЕРОМ

Населенный пункт, где проводился опрос _____.

Фамилия, имя, отчество интервьюера _____.

Дата опроса _____.

Время, затраченное на проведение интервью _____ минут

_____ (Личная подпись интервьюера)

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОНТРОЛЮ ГОСУДАРСТВЕННОГО СОЦИАЛЬНОГО ЗАКАЗА В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие рекомендации определяют порядок контроля реализации ГСЗ, финансируемого путем предоставления НГО субсидий на оказание социальных услуг и реализацию социальных проектов, осуществляемого государственным заказчиком, а также иными уполномоченными государственными органами в соответствии с законодательством.

2. Рекомендации предназначены для оказания методической помощи местным исполнительным и распорядительным органам, местным Советам депутатов, выступающим в роли государственного заказчика, а также организациям – исполнителям ГСЗ с целью обеспечения единых подходов к пониманию объекта контроля и оценки, а также особенностей их осуществления.

3. Рекомендации основываются на положениях Закона Республики Беларусь «О социальном обслуживании» от 22 мая 2000 г. № 395-З, постановления Совета Министров Республики Беларусь от 27 декабря 2012 года № 1219 «О некоторых вопросах государственного социального заказа в области социального обслуживания» и других актах законодательства Республики Беларусь.

4. Для целей настоящих рекомендаций используются термины в значениях, определенных в Законе Республики Беларусь от 22 мая 2000 года «О социальном обслуживании».

ГЛАВА 2 СУЩНОСТЬ КОНТРОЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО СОЦИАЛЬНОГО ЗАКАЗА

5. Контроль реализации ГСЗ представляет собой систему мероприятий, осуществляемых государственным заказчиком с целью определения степени соответствия процесса и результата реализации ГСЗ положениям договора на выполнение ГСЗ, финансируемого путем предоставления НГО субсидий на оказание социальных услуг или реализацию социальных проектов (далее – договор на ГСЗ), а также договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между исполнителем ГСЗ и гражданами (их законными представителями) (далее – договор предоставления услуг).

6. Основными задачами государственного заказчика при осуществлении контроля является: оказание исполнителю ГСЗ информационной и консультационной помощи с целью совершенствования процесса реализации ГСЗ и оперативного устранения затруднений и (или) нарушений, возникших в процессе реализации ГСЗ и их предупреждения в дальнейшем; защита прав и законных интересов граждан, получающих социальные услуги на условиях ГСЗ; выявление нарушений, возникших в процессе реализации ГСЗ, требующих изменения и расторжения договора на ГСЗ, а также иных действий в соответствии с законодательством.

7. Объектом контроля при реализации ГСЗ на оказание социальных услуг являются процессы и результаты оказания социальных услуг (реализации социального проекта) исполнителем ГСЗ.

8. Для того, чтобы контроль был информативным и результативным, государственный заказчик должен следить за тем, чтобы в основных документах, связанных с размещением и исполнением ГСЗ (задание, конкурсное предложение, договор на ГСЗ, формы отчетной документации³) присутствовали единые формулировки параметров, характеризующих предмет ГСЗ.

При этом во всех вышеуказанных формах должны использоваться одинаковые единицы измерения и единый учетно-отчетный период – например, месяц.

В отдельных случаях предмет ГСЗ, указанный в задании или конкурсном предложении, по объему (численность получателей услуг и т.п.) может быть шире, чем в договоре на ГСЗ⁴. При этом наименование социальных услуг и иные характеристики предмета ГСЗ (перечень действий (работ),

³ Подробнее см. п.10 настоящих рекомендаций.

⁴ Например, если ГСЗ реализуется двумя поставщиками услуг, между которыми разделено финансирование по соответствующему предмету ГСЗ. Или если поставщик в конкурсном предложении как преимущество указал возможность оказания услуг с большей периодичностью.

особенности трудной жизненной ситуации получателей услуг и т.п.) должны быть идентичны во всех перечисленных документах.

В случае, если предмет договора на ГСЗ отличается по объему от задания и (или) конкурсного предложения государственный заказчик:

указывает основания, позволившие признать конкурс состоявшимся;

производит при необходимости корректировку финансовых средств.

Обязательными параметрами, определяющими предмет договора на ГСЗ на оказание социальных услуг, являются:

наименование социальных услуг;

перечень действий (работ);

категории получателей услуг (характеристики целевой группы);

численность получателей услуг;

объем услуг⁵;

количество ставок персонала, занятого оказанием услуг (без уточнения численности работников);

квалификационные требования к работникам, занятым оказанием социальных услуг.

Обязательными параметрами, определяющими предмет договора на ГСЗ на реализацию социальных проектов, являются:

название проекта⁶;

целевые группы проекта;

цель и задачи проекта²;

календарный план мероприятий проекта;

ожидаемые результаты и достижение устойчивости проекта;

бюджет проекта.

9. Контроль реализации ГСЗ может осуществляться с использованием следующих методов:

изучение документации, представленной исполнителем ГСЗ;

посещения организаций – исполнителей ГСЗ и (или) получателей услуг на условиях ГСЗ для уточнения информации, представленной в документах (контроля графика работы, численности работающих работников и др.);

посещения мест оказания услуг (реализации мероприятий) с целью наблюдения за процессом оказания социальных услуг и (или) реализации социальных проектов.

10. В состав документации для изучения могут входить:

отчетная документация;

учетная документация;

иная документация, подтверждающая различные аспекты оказания социальных услуг или реализации социальных проектов (например, договор аренды помещения, договор на издание информационно-методических материалов и т.п.).

Отчетная документация – документация, направляемая исполнителем ГСЗ государственному заказчику в сроки, определенные договором на ГСЗ, в которой фиксируется в обобщенном виде выполнение основных параметров (показателей), определяющих предмет договора на ГСЗ, а также условия его реализации.

Отчетная документация составляется в соответствии с предметом договора на ГСЗ. Соответственно, отчетная документация составляется по социальной услуге, являющейся предметом договора на ГСЗ.

В случае, если в качестве предмета договора на ГСЗ указана не одна социальная услуга, то в отчетной документации информация приводится по каждой услуге, являющейся предметом договора на ГСЗ (но не по каждому действию (виду работ), выполняемых для получателя социальных услуг в рамках предоставления услуг).

⁵ В зависимости от особенностей социальной услуги, являющейся предметом ГСЗ, для определения объема услуг могут указываться: единицы (количество консультаций, количество посещений и т.п.), периодичность и продолжительность оказания (в днях, часах и др.).

⁶ Присутствует во всех формах, кроме задания на ГСЗ, содержащегося в извещении на ГСЗ.

В случае, если социальные услуги в рамках одного договора на ГСЗ оказываются в нескольких населенных пунктах (районах), вышеуказанная информация приводится по каждому населенному пункту (району).

Для составления отчетной документации используется отчетный период – месяц или иной период в соответствии с условиями договора на ГСЗ.

Примерная форма отчетной документации представлена в приложении 1.

Форма и сроки предоставления отчетной документации определяются договором на ГСЗ.

Обязательным является предоставление отчетной документации по завершении реализации ГСЗ или его этапа⁷⁸.

Для оперативного отслеживания информации о реализации ГСЗ рекомендуется предусмотреть ежемесячное предоставление отчетной документации исполнителем ГСЗ не позднее чем, через 5 рабочих дней после окончания соответствующего отчетного месяца.

Учетная документация по ГСЗ – документация, которая ведется исполнителем ГСЗ для собственных нужд и содержит более подробную информацию об оказанных услугах и (или) реализованных мероприятиях, включая даты осуществления, состав работ, контактные данные участников и другую информацию.

Форма учетной документации определяется исполнителем ГСЗ по согласованию с государственным заказчиком с учетом особенностей предмета ГСЗ.

В зависимости от предмета ГСЗ учетная документация может вестись:

индивидуально по каждому получателю услуг (клиенту). В таком случае по каждому получателю услуг фиксируется информация обо всех оказанных ему социальных услугах. Поскольку при таком подходе сложно учитывать время работы работника (оно разнесено по учетным документам разных получателей услуг), то в этом случае еще рекомендуется осуществление учета рабочего времени работника (в виде табеля учета рабочего времени или в ином виде при занятости работника на условиях гражданско-правового договора);

по каждому работнику. В таком документе ежедневно отмечаются все получатели услуг и виды работ, выполненные конкретным работником в соответствующий рабочий день. При таком подходе фиксацию и услуг, оказанных получателям, и времени работы работников можно совместить в одном учетном документе.

Учетная документация может вестись на бумажном и (или) электронном носителе.

Независимо от формы, учетная документация по ГСЗ должна содержать следующую информацию: реквизиты договора на ГСЗ, срок действия;

наименование организации – исполнителя ГСЗ;

должность, фамилия и инициалы работника, оказывающего услуги (по каждой услуге);

данные получателей услуг (в том числе идентификационный код в случае оказания услуг конфиденциально);

договоры предоставления услуг;

даты оказания услуг;

наименование оказанных услуг (в соответствии с предметом договора на ГСЗ);

перечень действий (работ), выполняемых для получателя социальных услуг в рамках предоставления услуг, (может указываться путем выбора из списка стандартизированных действий или формулироваться непосредственно работником, оказавшим услугу – в случае, если перечень действий (работ) является уникальным и зависит от ситуации. В целях упрощения ведения учетной документации могут применяться условные обозначения (коды) действий – при наличии документа, содержащего расшифровку условных обозначений (кодов));

⁷ Например, предметом договора на ГСЗ является «оказание услуг по уходу за пожилыми и инвалидами на дому». В таком случае отчетная документация составляется по этой одной комплексной услуге. При этом в учетной документации может содержаться описание действий, выполняемых для оказания услуги (выполнение санитарно-гигиенических процедур, осуществление медицинских манипуляций по назначению врача, контроль самочувствия и приема лекарств, оказание помощи в принятии пищи и др.).

⁸ Этапом реализации ГСЗ является календарный год в случае, если договор на выполнение ГСЗ предусмотрен более, чем на 1 год. Также этапом может являться часть реализации социального проекта, имеющая промежуточный результат (например, разработка и издание брошюр для последующего обучения).

время, затраченное работником на оказание услуг, включая время на подготовительно-заключительные работы, т.е. непосредственную подготовку к оказанию услуг и наведение порядка после оказания услуг, оформление необходимой документации, а также дорогу к месту оказания услуг (в случае оказания услуг на дому);

подписи работника.

Учетная документация предоставляется исполнителем ГСЗ по запросу государственного заказчика в случае:

необходимости выявления причин невыполнения (выполнения не в полном объеме) требований договора на ГСЗ;

появления у государственного заказчика информации о невыполнении (ненадлежащем выполнении) исполнителем ГСЗ обязательств по договору (например, в форме жалобы получателя услуг, поступления сведений из соответствующих государственных органов и организаций и т.п.);

иных случаях по согласованию сторон.

11. Посещение организаций – исполнителей ГСЗ и (или) получателей услуг на условиях ГСЗ с целью наблюдения за процессом оказания социальных услуг и (или) реализации социальных проектов в плановом порядке осуществляется государственным заказчиком в определенные им сроки и не требует предварительного уведомления исполнителя ГСЗ, а также при обнаружении фактов, указывающих на нарушение исполнителем ГСЗ условий договора на ГСЗ.

В ходе наблюдения государственным заказчиком определяются:

соблюдение исполнителем ГСЗ объемов оказания услуг (количества получателей, продолжительности оказания услуг, периодичности) и сроков осуществления мероприятий проекта в соответствии с условиями договора на ГСЗ, а также условий, предусмотренных договором предоставления услуг;

соблюдения исполнителем ГСЗ норм и требований нормативных правовых и технических нормативных правовых актов по вопросам социального обслуживания, в том числе установленных требований к содержанию и качеству услуг или требований к содержанию и результатам мероприятий социального проекта в соответствии с условиями договора на ГСЗ;

соблюдение исполнителем ГСЗ иных условий договора на ГСЗ, а также договора предоставления услуг.

12. Результатом контроля реализации ГСЗ является заключение (справка) о соответствии процесса и (или) результата реализации ГСЗ договору на ГСЗ, а также о затруднениях, ошибках, возникших в процессе реализации ГСЗ, возможностях и способах их устранения.

В случае соответствия процесса и (или) результата реализации ГСЗ договору на ГСЗ государственный заказчик выполняет свои обязательства по договору на ГСЗ.

В случае несоответствия процесса и (или) результата реализации ГСЗ договору на ГСЗ государственный заказчик изучает причины невыполнения (выполнения не в полном объеме) требований договора на ГСЗ и принимает решение в соответствии с условиями договора на ГСЗ о необходимости:

оказания исполнителю ГСЗ информационной и консультационной помощи с целью оперативного устранения несоответствий, затруднений и (или) их предупреждения в будущем;

корректировки финансирования по договору на ГСЗ или изменения условий его реализации;

применения штрафных санкций по отношению к исполнителю ГСЗ (в случае, если невыполнение (выполнение не в полном объеме) требований договора на ГСЗ произошло по вине исполнителя ГСЗ);

расторжения договора на ГСЗ (в соответствии с п. 10 договора на ГСЗ).

ГЛАВА 3 СУЩНОСТЬ ОЦЕНКИ ГОСУДАРСТВЕННОГО СОЦИАЛЬНОГО ЗАКАЗА

13. Оценка ГСЗ представляет собой совокупность мероприятий, осуществляемых государственным заказчиком с целью определения результативности реализации ГСЗ, т.е. степени решения проблемы в области социального обслуживания, на которую был направлен ГСЗ, а также целесообразности его реализации в дальнейшем.

При осуществлении оценки акцент должен быть сделан на определении причинно-следственных связей, поскольку недостижение ожидаемых результатов не всегда может являться следствием некачественной работы исполнителя ГСЗ, и наоборот – перевыполнение плана не может рассматриваться как гарантия, например, качественного оказания социальных услуг, необходимых целевой группе.

14. Объектом оценки ГСЗ являются результаты реализации ГСЗ, включая:

непосредственные результаты оказания социальных услуг или реализации проекта (перечень услуг, категории получателей услуг, численность получателей услуг⁹, количество оказанных услуг в расчете на одного получателя (в единицах и часах), а также перечень, характер и продолжительность реализованных мероприятий проекта, их результат, перечень подготовленных и изданных печатных материалов, закупленного оборудования и т.д. в соответствии с предметом ГСЗ);

результаты, связанные с достижением необходимых изменений у получателей услуг (изменение социального статуса, физического и (или) психического состояния, обеспечение реализации прав и т.п.). Например, реализация большинством получателей услуг права на труд за счет оказания услуги сопровождаемого трудоустройства, или снижение удельного веса пожилых людей с депрессией (тревожным состоянием и др.) среди получателей услуг, или адаптация жизненного пространства для людей с деменцией вследствие проведения консультаций для родственников и предоставления необходимой практической помощи;

результаты, связанные с изменением положения целевой группы, т.е. решением (полным или частичным) проблемы в области социального обслуживания, послужившей основанием для размещения ГСЗ. Например, увеличение на 30 процентов удельного веса лиц, утративших способность к самообслуживанию и передвижению, охваченных оказанием социально-реабилитационных услуг на дому; или увеличение на 15 процентов доли граждан, соблюдающих режим лечения при ВИЧ/СПИДе (туберкулезе); или увеличение удельного веса инвалидов по зрению, обученных самостоятельному ориентированию во внешней среде при помощи трости; или увеличение числа молодых инвалидов, обеспеченных трудовой занятостью в созданных мастерских и т.д.

15. Оценка реализации ГСЗ может осуществляться с использованием следующих методов:

изучения документации, представленной исполнителем ГСЗ;

изучения иной необходимой информации (статистической информации, публикаций, отзывов получателей услуг и иных заинтересованных, видеоматериалов и др.);

проведения экспертного опроса работников организаций – исполнителей ГСЗ;

проведения социологического опроса получателей социальных услуг на условиях ГСЗ или участников социального проекта с использованием качественных (фокус-группы, глубинные интервью) и количественных (стандартизированный анкетный опрос) методов.

Для изучения изменения состояния (положения) членов целевой группы целесообразно провести их выборочный опрос. В оценке могут быть использованы две основные формы опроса – анкетирование и интервью. В ходе анкетирования опрашиваемый (или его законный представитель) самостоятельно читает вопросы анкеты и фиксирует свои ответы в анкете. Преимущество данного метода – отсутствие влияния интервьюера, недостаток – возможная неполнота ответов, пропуски, некачественное заполнение. В случае интервью вопросы опрашиваемому задает интервьюер (монитор), он также фиксирует ответы в опросном листе. Преимуществом интервью является более качественный сбор информации и полнота ответов, недостатком – возможный эффект интервьюера и получение неоткровенных ответов.

Примерная форма для проведения опроса представлена в приложении 2.

16. По результатам оценки результатов выполнения ГСЗ государственным заказчиком готовится заключение (справка, аналитический отчет – по усмотрению государственного заказчика), в котором отражаются:

степень выполнения требований договора на ГСЗ;

⁹ По каждой услуге в случае, если перечень услуг дифференцирован в зависимости от категории или иных характеристик получателей.

результаты анализа причин невыполнения требований договора на ГСЗ и возможности их устранения;

описание результатов реализации ГСЗ в соответствии с пунктом 12 настоящих Методических рекомендаций;

оценку результативности реализации ГСЗ (достижение или недостижение поставленной цели) и целесообразности реализации ГСЗ в дальнейшем;

предложения для принятия решений по результатам оценки.

17. Оценка промежуточных результатов ГСЗ рекомендуется осуществлять до окончательного формирования бюджета на следующий календарный год с тем, чтобы оценка результатов реализации ГСЗ могла использоваться государственным заказчиком в процессе формирования ГСЗ.

Оценку окончательных результатов ГСЗ рекомендуется проводить непосредственно после завершения реализации ГСЗ или его этапа.

18. При выборе методов и частоты мероприятий по оценке ГСЗ следует учитывать объем ресурсов, необходимых для проведения оценки тем или иным методом. Рекомендуется выбирать метод оценки таким образом, чтобы стоимость оценки результатов ГСЗ не превышала 10% от объема субсидий, выделяемых на ГСЗ¹⁰.

ГЛАВА 4 ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ГОСУДАРСТВЕННОГО СОЦИАЛЬНОГО ЗАКАЗА

19. В соответствии с Законом Республики Беларусь «О социальном обслуживании» контроль за реализацией государственного социального заказа, финансируемого путем предоставления НГО субсидий на оказание социальных услуг и реализацию социальных проектов, и оценку результатов его выполнения осуществляет государственный заказчик в соответствии с законодательством.

В функции государственного заказчика при осуществлении контроля входит:

сбор и хранение отчетных форм исполнителя ГСЗ, анализ представленной в них информации с целью оценки оказанных социальных услуг и (или) реализованных мероприятий социального проекта предмету и условиям договора на ГСЗ;

в случае необходимости изучение учетных форм исполнителя ГСЗ с целью уточнения или проверки информации, представленной в отчетных формах, а также проверки сведений, касающихся предмета ГСЗ, поступивших от получателей услуг или иных заинтересованных органов, организаций и физических лиц;

организация и осуществление посещения организаций – исполнителей ГСЗ и (или) получателей услуг на условиях ГСЗ с целью наблюдения за процессом оказания социальных услуг и (или) реализации социальных проектов;

анализ причин невыполнения (выполнения не в полном объеме) требований договора на ГСЗ;

подготовка заключения (справки) о результатах контроля реализации ГСЗ;

осуществление оценки результатов реализации ГСЗ, включая организацию опроса получателей услуг и написание заключения (аналитического отчета, справки);

принятие соответствующего решения по результатам контроля и оценки реализации ГСЗ.

20. Для обеспечения обоснованного и систематического контроля и оценки ГСЗ государственному заказчику необходимо осуществить следующие действия:

на этапе формирования ГСЗ четко определить исходную ситуацию (исходную точку), т. е. описать ситуацию в целевой группе (в сообществе и т.д.) до начала выполнения ГСЗ, сфокусировавшись на изложении проблемы в области социального обслуживания, на решении

¹⁰ Например, если объем субсидии составляет 20 000 рублей, то затраты, связанные с осуществлением контроля (транспортные расходы, оплату времени работы государственного заказчика на проведение контроля, оплату услуг организаций по проведению оценки удовлетворенности получателей услуг и др.), не должны превышать 2000 рублей. Соответственно, при реализации ГСЗ для большого количества получателей услуг в течение нескольких лет целесообразно проводить опрос получателей услуг, в то время как при оказании услуг нескольким получателям услуг в течении нескольких месяцев достаточно ограничиться изучением документации и разовым посещением (наблюдением).

которой направлен ГСЗ, и ожидаемых результатов его реализации. При этом для более детальной оценки ситуации государственный заказчик может привлекать аналитические и иные материалы НГО, представляющих интересы целевой группы;

на этапе размещения ГСЗ включить описание исходной ситуации (проблемы в области социального обслуживания) и развернутое изложение требований к предмету ГСЗ (категории и количество обслуживаемых граждан, объем услуг, перечень услуг, а не только их видов) и его результату в Извещении о проведении конкурса на выполнение ГСЗ;

предусмотреть в форме договора на ГСЗ обязательное освещение следующих вопросов (в виде приложений): описание исходной ситуации (состояние проблемы в области социального обслуживания); требования к предмету к ГСЗ и условиям его реализации (перечень услуг, категории получателей услуг, численность получателей услуг, количество оказанных услуг в расчете на одного получателя (в единицах и часах), численность работников, занятых оказанием услуг, их квалификационные характеристики). При этом единицы учета и период должны совпадать в предмете ГСЗ и отчетной форме; описание форм отчетных документов и периодичности их предоставления исполнителем ГСЗ; освещение иных вопросов контроля реализации ГСЗ и оценки его результатов;

на этапе реализации ГСЗ определить ответственных за осуществление контроля и оценки результатов выполнения ГСЗ, а также сроки, периодичность и иные вопросы контроля и оценки (в соответствии с договором на ГСЗ).

**Приложения к Рекомендациям
по контролю государственного социального заказа в области социального обслуживания**

Приложение 1 к Рекомендациям
по контролю государственного
социального заказа в области
социального обслуживания

Примерная форма отчетной документации для исполнителя государственного
социального заказа при оказании социальных услуг

Отчет

о реализации государственного социального заказа на оказание социальной услуги

Договор № _____ от _____
Отчетный период с _____ по _____
Исполнитель государственного социального заказа (полное название организации):

Наименование социальной услуги (социальных услуг):

1. Общая информация

Показатель	Контрольное значение (по договору на ГСЗ) ¹¹	Выполнено в отчетном периоде	Выполнено с начала отчетного года ¹²
Количество получателей услуги, чел. ¹³			
Общее количество работников, занятых оказанием услуг, ставок ¹⁴			
Объем оказанных социальных услуг ¹⁵			

2. Список получателей социальных услуг

¹¹ Контрольное значение определяется государственным заказчиком с учетом результатов конкурса и фиксируется в договоре на выполнение ГСЗ.

¹² В отчетной документации в численность получателей услуг (клиентов) включаются все уникальные получатели услуг. В случае, если список (состав) получателей услуг остается неизменным на протяжении всего периода действия договора на ГСЗ и в каждый отчетный период все получатели услуг получают соответствующие услуги, то количество получателей услуг в отчетном периоде (например, месяце) будет совпадать с их количеством с начала отчетного года.

¹³ В случае необходимости общее количество (получателей услуг может указываться с разбивкой по различным категориям, если это оказывает влияние на процесс оказания социальных услуг или указано в предмете договора на ГСЗ (например, в зависимости от группы инвалидности, населенного пункта и др.).

¹⁴ В случае, если работник, оказывающий социальные услуги на условиях ГСЗ, занят на условиях гражданско-правового договора, то в данной строке указывается количество человек (ставок), использованных для расчета вознаграждения по соответствующему гражданско-правовому договору.

¹⁵ Объем социальных услуг указывается в единицах согласно договора на ГСЗ. Так, если предметом договора являлось проведение консультаций, то в объеме указывается количество проведенных консультаций (единиц). Если предметом являлось осуществление ухода несколько раз в неделю на дому, то в объеме указывается количество посещений (дней или часов – при необходимости).

Примерная форма отчетной документации для исполнителя государственного
социального заказа при реализации социальных проектов

Отчет

о реализации государственного социального заказа на реализацию социального проекта

Договор № _____ от _____

Отчетный период с _____ по _____

Исполнитель государственного социального заказа (полное название организации): _____

1. Общая информация

Наименование и (или) описание проекта	
Ожидаемые результаты проекта	
Место реализации проекта	
Целевые группы	
Этапы проекта	

2. Детализированная информация о мероприятиях за отчетный период

№ п/п	Наименование мероприятия	Наименование и охват целевой группы	Сроки исполнения		Результаты мероприятий
			плановые	фактические	
1	2	3	4	5	6

3. Трудности / проблемы / препятствия, с которыми столкнулись в ходе реализации проекта

4. Достигнутые результаты

К отчету о реализации проекта прилагаются документы и материалы, подтверждающих выполнение мероприятий (списки участников, фотоматериалы, иллюстрирующие основные этапы реализации проекта, печатные материалы, выпущенные в рамках реализации проекта, материалы, опубликованные в средствах массовой информации о реализации проекта и т.д.)

Дата: _____

Руководитель _____

(подпись)

(Фамилия И.О.)

МП

Инструментарий для проведения опроса получателей услуг на условиях ГСЗ

РЕКОМЕНДАЦИИ

При проведении опроса получателей услуг следует придерживаться принципа соответствия финансовых и человеческих ресурсов, затрачиваемых на проведение опроса, и значимости его результатов.

В этой связи наиболее целесообразным является проведение выборочного опроса. В случае, если численность получателей услуг превышает 500 человек, рекомендуется использовать специальные формулы для расчета выборочной совокупности (так называемый «калькулятор выборки»). В случае небольшого количества получателей услуг более достоверные результаты дает проведение сплошного опроса, т.е. всех получателей услуг (их законных представителей). При этом результаты можно считать достоверными, если на них ответило:

- 90 % получателей услуг при общей численности получателей услуг до 50 человек;
- 80 % - при общей численности получателей услуг от 50 до 80 человек;
- 70 % - при общей численности получателей услуг от 80 до 120 человек;
- 60 % - при общей численности получателей услуг от 120 до 200 человек;
- 50 % - при численности свыше 200 человек.

При необходимости опроса большого количества получателей услуг возможно проведение краткого опроса в отношении основных параметров, характеризующих результаты реализации ГСЗ:

- соблюдение исполнителем ГСЗ условий договора (см. п.1, 3 Анкеты);
- удовлетворенность получателя услуг (см. п. 8 Анкеты);
- наличие изменений состояния (положения) получателей услуг (см. п. 12 Анкеты, однако при формулировке вариантов ответа следует ориентировать на специфику и назначение конкретной услуги – предмета договора);
- наличие предложений по улучшению услуги (см. п. 15 Анкеты).

Конкретный перечень вопросов для опроса зависит от специфики услуги и целей опроса: идет ли речь об оценке непосредственных результатов реализации ГСЗ или об определении надежности исполнителя ГСЗ, качестве работы персонала и т.п. (см., например, п. 5, 6, 7, 9, 10, 11, 14 Анкеты).

АНКЕТА

для получателей социальных услуг

1. Есть ли у Вас «на руках» договор (план, программа) на оказание социальных услуг?

1.1 Да

1.3 Нет

2. Знаете ли Вы (отметьте, пожалуйста, соответствующий вариант ответа по каждой строке в таблице ниже):

	Знаю все, что мне нужно	Знаю, но не вполне	Не знаю, так как мне никто не рассказывал
2.1 Перечень услуг, которые должны Вам оказываться?	1	2	3
2.2 Количество услуг, которые должны Вам быть оказаны?	1	2	3
2.3 Время оказания услуг (график посещений конкретным работником)?	1	2	3

3. Как Вы считаете, соответствуют ли фактически оказанные услуги запланированным в договоре (плане, программе) (отметьте, пожалуйста, соответствующий вариант ответа по каждой строке в таблице ниже):

	Полностью соответствует	Частично соответствует	Не соответствует
3.1 Перечень услуг, которые должны Вам оказываться?	1	2	3
3.2 Количество услуг, которые должны Вам быть оказаны?	1	2	3
3.3 Время оказания услуг (график посещений конкретным работником)?	1	2	3

4. Можете ли Вы регулярно получать социальные услуги в соответствии с установленным графиком?

4.1 Да, я могу регулярно получать услуги.

4.2 Нет, я не могу регулярно получать услуги из-за ограничений в передвижении и отсутствия необходимых специальных приспособлений (инвалидного кресла, трости и т.п.).

4.3 Нет, я не могу регулярно получать услуги из-за неудобного графика оказания услуг (или его частого изменения).

4.4 Нет, я не могу получать услуги из-за недостаточного развития инфраструктуры (нерегулярного транспортного сообщения и т.п.).

5. Можете ли Вы повлиять на график (время) оказания услуг?

5.1 Да, всегда.

5.2 Скорее могу.

5.3 Скорее не могу.

5.4 Нет, не могу.

6. Сообщает ли Вам персонал заранее об изменении графика оказания услуг?

6.1 Да, всегда сообщает.

6.2 Скорее сообщает.

6.3 Скорее не сообщает.

6.4 Нет, не сообщает.

7. В какой мере учитываются Ваши пожелания при оказании услуг?

7.1 Учитываются в полной мере.

7.2 Скорее учитываются.

7.3 Скорее не учитываются.

7.4 Не учитываются совсем.

8. В какой степени Вы удовлетворены качеством оказанных Вам услуг?

- 8.1 Полностью удовлетворен
- 8.2 Скорее удовлетворен
- 8.3 Скорее не удовлетворен
- 8.4 Совершенно не удовлетворен

9. Насколько комфортно Вы себя чувствуете при получении социальных услуг?

		комфортно	не всегда комфортно	не комфортно
9.1	Физический комфорт	1	2	3
9.2	Психологический комфорт	1	2	3

10. Были ли со стороны работников случаи неуважительного отношения к Вам, оскорбления, агрессивного поведения?

- 10.1 Да, такие случаи происходят часто.
- 10.2 Да, несколько раз были случаи агрессивного поведения со стороны работников, оскорбления.
- 10.3 Да, один или пару раз были случаи неуважительного отношения.
- 10.4 Нет, таких случаев не было.

11. Знаете ли Вы, куда можно обратиться за помощью в случае конфликта с персоналом (не исполнение своих обязанностей, проявление неуважительного отношения, грубость и др.).

- 11.1 Да.
- 11.2 Нет.

12. Какие изменения произошли с Вами в результате (в ходе) получения услуг? (Пожалуйста, укажите не более 3 вариантов ответа)

- 12.1 Улучшилось физическое состояние.
- 12.2 Улучшилось эмоциональное, психологическое состояние.
- 12.3 Появилась возможность активнее участвовать в общественной жизни.
- 12.4 Появилась возможность больше времени выделять на досуг, общение с родственниками, семьей и близкими.
- 12.5 Появилась возможность трудоустроиться.
- 12.6 Появилась возможность получить образование.
- 12.7 Повысилась самооценка, стал чувствовать себя увереннее, безопаснее
- 12.8 У моих родственников появилась возможность уделить время своим делам.
- 12.9 Другое (напишите, что именно) _____

13. Как, по Вашему мнению, изменилась Ваша жизнь после получения услуг (участия в проекте)?

- 13.1 Стала лучше
- 13.2 Осталась без изменений
- 13.3 Стала хуже

14. Расскажите, пожалуйста, о проблемах, сложностях возникших при оказании Вам услуг, которые не были затронуты при анкетировании.

15. Выскажите, пожалуйста, свои предложения, пожелания по улучшению организации деятельности работников оказывающих Вам услуги.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

о получателе социальных услуг (участнике социального проекта)

16. Укажите Ваш пол:

- 16.1 Мужской.
- 16.2 Женский.

17. Укажите Ваш возраст:

_____ лет.

18. Укажите Ваше место проживания:

18.1 Городская местность.

18.2 Сельская местность.

19. Как Вы оцениваете состояние своего здоровья?

19.1 В целом, удовлетворительное.

19.2 Скорее удовлетворительное.

19.3 Скорее неудовлетворительное.

19.4 Крайне неудовлетворительное.

20. Как Вы оцениваете свое самочувствие?

20.1 Хорошее

20.2 Скорее хорошее

20.3 Скорее плохое

20.4 Плохое

21. Есть ли у Вас инвалидность?

21.1 Да. Укажите, пожалуйста, группу инвалидности _____

21.2 Нет

ПОСЛЕ ОПРОСА (ЗАПОЛНЯЕТСЯ РАБОТНИКОМ)

_____ 20__ г. _____
Дата проведения опроса *Место проведения опроса (населенный пункт и конкретное место)*

Как респондент (получатель услуг) отвечал на вопросы анкеты:
отвечал самостоятельно;
отвечал с помощью родственника (законного представителя);
отвечал только родственник (законный представитель).