

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІ ЖАНЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК  
БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ

**Басқару институты**

қолжазба құқығында

**Сәбиханов Еркебұлан Сейілханұлы**

**ӘЛЕУМЕТТІК ҚОРҒАУ ОРГАНДАРЫН ӘКІМШІЛЕНДІРУ ТИІМДІЛІГІН  
БАҒАЛАУ**

«7M041 Бизнес және басқару» дайындық бағыты бойынша  
«7M04107 – Өңірлік даму» білім беру бағдарламасы

Бизнес және басқару магистрі дәрежесін иелену үшін магистрлік жоба

Ғылыми жетекші \_\_\_\_\_ Нұрқатова Л.Т., э.ғ.д., профессор  
(қолы)

Жоба қорғауға жіберілді: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022ж.

Басқару институтының директоры \_\_\_\_\_ Акижанов К.Б., PhD, профессор  
(қолы)

**Нұр-Сұлтан, 2022**

## МАЗМҰНЫ

<b>НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР.....</b>	<b>3</b>
<b>БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР .....</b>	<b>4</b>
<b>КІРІСПЕ.....</b>	<b>5</b>
<b>ӘДЕБИЕТКЕ ШОЛУ .....</b>	<b>8</b>
<b>ЗЕРТТЕУ ӘДІСТЕРІ.....</b>	<b>15</b>
<b>ТАЛДАУ ЖӘНЕ ЗЕРТТЕУ НӘТИЖЕЛЕРІ.....</b>	<b>18</b>
<b>ҚОРЫТЫНДЫ.....</b>	<b>38</b>
<b>ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ДЕРЕККӨЗДЕР ТІЗІМІ.....</b>	<b>40</b>
<b>ҚОСЫМШАЛАР.....</b>	<b>44</b>

## Нормативтік сілтемелер

Осы магистрлік жобада келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылған:

Біріккен Ұлттар Ұйымының 2007 жылғы 24 қаңтардағы № 61/106. «Мүмкіншілігі шектеулі адамдардың (мүгедектер) құқықтары туралы конвенциясы».

Қазақстан Республикасының өзгерістер мен толықтырулар енгізілген 1995 жылғы 30 тамыздағы Конституциясы.

Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 20 ақпандағы № 288-V ҚРЗ «Мүгедектердің құқықтары туралы конвенцияны ратификациялау туралы» Заңы.

Қазақстан Республикасының «2008 жылғы 29 желтоқсандағы N 114-IV Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы» Заңы.

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 28 мамырдағы № 326 «Қазақстан Республикасында мүгедек адамдардың құқықтарын қамтамасыз ету және тұрмыс сапасын жақсарту жөніндегі 2025 жылға дейінгі ұлттық жоспарды бекіту туралы» қаулысы.

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2014 жылғы 24 сәуірдегі № 396 «Қазақстан Республикасын әлеуметтік дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасын және Әлеуметтік жаңғыртудың 2016 жылға дейінгі кезеңге арналған жоспарын бекіту туралы» қаулысы.

Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2015 жылғы 26 наурыздағы № 165 «Халықты әлеуметтік қорғау саласында арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарттарын бекіту туралы» бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 13 мамырда № 11038 тіркелді.

## Белгілеулер мен қысқартулар

БҰҰ	-	Біріккен Ұлттар Ұйымы
ЕХӘҚМ	-	Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі
ҚР	-	Қазақстан Республикасы
ОТҚ	-	Оңалтудың техникалық құралы
ҮЕҰ	-	Үкіметтік емес ұйым
ХҚКО	-	Халыққа қызмет көрсету орталығы
ЭЦҚ	-	Электрондық цифрлық қолтаңба

## Кіріспе

**Зерттеу өзектілігі мен проблемасы.** Мемлекеттің әлеуметтік қорғау саясаты жеке тұлғалар мен отбасыларға, әсіресе өмір жағдайы нашар және осал топтарға дағдарыстар мен күйзелістерді жеңуге, жұмыс табуға, өнімділікті арттыруға және денсаулықты қорғауға көмектеседі. Әлеуметтік қорғау бағдарламалары әлемдегі ең осал топтар үшін адами капиталды арттырудың негізі болып табылады.

Қазақстан Республикасы тәуелсіз мемлекет болғаннан бері Қазақстан Республикасының Конституциясымен бекітілген халықты әлеуметтік қорғауға да үлкен көңіл бөлді. Ал Конституцияда еліміздің әрбір азаматының лайықты және сапалы өмір сүруге құқығы бар деп жазылған. Сонымен қатар, мүгедектік, бала тәрбиелеу және Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген өзге де жағдайларда әрбір азамат мемлекет тарапынан заңды әлеуметтік қамсыздандыруға құқылы [1].

2015 жылғы 20 ақпанда Қазақстан Республикасының Тұңғыш Президенті Н. Назарбаев "Мүгедектердің құқықтары туралы конвенцияны ратификациялау туралы" Қазақстан Республикасының Заңына қол қойды. Мүгедектердің құқықтары туралы конвенцияны БҰҰ Бас Ассамблеясы 2006 жылғы 13 желтоқсанда қабылдады. 25-бапқа сәйкес "қатысушы мемлекеттер мүгедектердің денсаулықтың мүгедектік белгісі бойынша кемсітусіз ең жоғары қолжетімді деңгейіне құқығы бар екенін мойындайды. Қатысушы мемлекеттер мүгедектердің Денсаулық сақтау саласындағы гендерлік ерекшеліктерді ескеретін қызметтерге, оның ішінде денсаулық жағдайы бойынша оңалтуға қол жеткізуін қамтамасыз ету үшін барлық тиісті шараларды қабылдайды", осыған байланысты Қазақстандағы әлеуметтік қорғау органдары осы Конвенцияның стандарттарын қатаң сақтауға тиіс [2].

Бұдан басқа, БҰҰ Конвенциясын іске асыру мақсатында 2019 жылы Қазақстан Республикасы Үкіметінің Қаулысымен "Қазақстан Республикасында мүгедек адамдардың құқықтарын қамтамасыз ету және өмір сүру сапасын жақсарту жөніндегі 2025 жылға дейінгі Ұлттық Жоспар" бекітілді, ол мүгедек адамдардың қоғамдық өмірде өзін-өзі көрсетуі және толыққанды интеграциялануы үшін жағдай жасаудағы негізгі басымдықтар мен кешенді интеграцияланған тәсілді айқындайды- елдің экономикалық өмірі нақты Ұлттық жоспар құрылды [3].

Әрбір мемлекеттің мақсаты барлық азаматтарға өмір сүру үшін тең жағдай жасау болып табылады және БҰҰ Конвенциясын ратификациялау және ұлттық жоспарды құру Қазақстанның ерекше қажеттіліктері бар адамдардың тыныс-тіршілігін қамтамасыз ету үшін тиісті назар аударатынын көрсетеді. Сонымен қатар, әлеуметтік қорғаудың басқару органдары және оларға ведомстволық бағынысты кәсіпорындар, мекемелер, ұйымдар, халықты әлеуметтік қорғаудың аумақтық органдары халықты әлеуметтік қорғаудың бірыңғай мемлекеттік жүйесін құрайды және ерекше қажеттіліктері бар адамдарға мемлекеттік қолдауды қамтамасыз етеді.

Осыдан келіп шығатыны, үкіметтің бастамаларын жүзеге асырудағы мемлекеттік әлеуметтік қорғау органдарының рөлін қайта бағалау мүмкін емес және олар мемлекеттік қолдау көрсету процесінде түйінді буын болып табылады, сондықтан әлеуметтік қорғау органдары жұмысының тиімділігіне бағалау жүргізу өте маңызды және бұл магистрлік жоба тақырыбының өзектілігіне негізделеді. Қазіргі жағдайда әлеуметтік қызметкерлердің тиімділігін бағалау мәселелеріне оңтайлы шығындармен максималды нәтижеге қол жеткізу ретінде тиімділікті анықтауды ескере отырып, ерекше назар аудару қажет екендігі күмән тудырмайды. Бұдан әрі, Қазақстанда әлеуметтік органдар жұмысының әкімшілендіру тиімділігі тиісті деңгейде жүргізілмейді, бұл процестің ашықтығына нұқсан келтіреді және көрсетілетін қызметтердің сапасына әсер етуі мүмкін.

Әлеуметтік жұмыстың әкімшілендіру оның тиімділігінің критерийлерін анықтау арқылы жүзеге асырылады, бұл әлеуметтік қызметкерлердің практикалық қызметінде маңызды. Бірінші жағдайда, олар үкіметтің халыққа әлеуметтік қызмет көрсетудің тиімділігін бағалауының маңызды құралы болып табылады, екінші жағдайда олар мүгедектерді әлеуметтік оңалтуда нақты және тиімді нәтижелерге қол жеткізуге бағытталған бағдарлар жүйесі болып табылады, сондықтан олар әлеуметтік қызмет көрсету стандарттары, стандарттар жүйесі бола алады.

**Жүргізілген зерттеудің мақсаты** әлеуметтік қорғау органдарының әкімшілендіру тиімділігін бағалау жүйесін жетілдіру бойынша тетіктер мен ұсынымдар әзірлеу болып табылады.

**Жобаның міндеттері.** Зерттеу мақсатына жету үшін қойылған міндеттерді шешу қажет:

- әлеуметтік қызмет көрсетудегі әлеуметтік қорғау органдарының жұмысын зерттеу;
- әлеуметтік қорғау органдары жұмысының тиімділігін бағалау бойынша халықаралық тәжірибеге талдау жүргізу;
- әлеуметтік қорғау органдарының тиімділігін бағалау тетіктерін жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізу;

**Зерттеу объектісі:** әлеуметтік жұмыс.

**Зерттеу пәні:** әлеуметтік жұмыс жүргізудегі туындайтын қатынастар.

**Зерттеу сұрағы.** Әлеуметтік жұмыс органдардың әкімшілендірудің тиімділігін бағалау үшін жұмысына қандай құралдарды енгізуге болады?

**Зерттеу әдістері.** Зерттеу әдістемесі сандық, сапалық талдауға және мазмұнды талдауға негізделген. Сандық зерттеуде эксперттік сауалнама жүргізілді, ал сапалық зерттеуге басылымдар, нормативтік-құқықтық актілер, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының ресми веб-ресурстары және шетелдік тәжірибе сияқты әртүрлі ақпарат көздерін зерттеу, талдау және сараптамалық сұхбат жүргізілді.

**Практикалық маңыздылығы:** әзірленген тетікті іске асыру ерекше қажеттіліктері бар адамдардың елдің әлеуметтік өміріне кірігуін және олардың көрсетілетін қызметтерге қанағаттануын арттыру үшін қажет. Ұсынылған тетікті

практикада қолдану әлеуметтік қорғау органдары мен мүгедектігі бар азаматтардың өзара іс-қимылын жетілдіруге ықпал етеді.

## Әдебиетке шолу

Магистрлік жоба шеңберінде әлеуметтік қорғаудың проблемалық мәселелерін көтеретін және халықты әлеуметтік қорғау жүйесін жетілдіруге шешу жолдарын ұсынатын, оның ішінде әлеуметтік қорғау органдарын әкімшілендіру және олардың қызметін бағалау туралы жазған отандық және шетелдік зерттеушілердің ғылыми еңбектері зерделенді.

Біріншіден, әкімшілендіру терминің қарастыру қажет. Қалыптасқан отандық практикада және ғылыми зерттеулерде әкімшілік дегеніміз ұйым басқарудың жүйелі процесі. Әкімшіліктің негізгі қызметі – жоспарларды, саясаттарды және процедураларды қалыптастыру, мақсаттар мен міндеттерді белгілеу, ережелер мен ережелердің орындалуын қамтамасыз ету және т.б.

Әкімшілік ұйымды басқару жұмыс істейтін ұйымның негізін белгілейді. Бұл басқарудың табиғаты бюрократиялық. Бұл кеңірек термин, өйткені ол кәсіпорынның ең жоғары деңгейінде болжау, жоспарлау, ұйымдастыру және шешім қабылдау функцияларын қамтиды. Әкімшілік ұйымның басқару иерархиясының жоғарғы деңгейін білдіреді. Бұл жоғары деңгейдегі билік иелері – бизнесті бастауға өз капиталын салатын меншік иелері немесе серіктестер. Олар өз кірістерін пайда немесе дивиденд түрінде алады [4].

Бұл функциялардың тізімі әкімшіліктің мәні мен мазмұнын анықтау оны «менеджмент» сияқты кеңінен және әр түрлі қолданылатын тұжырымдамамен салыстыру арқылы негізделуі керек дегенді білдіреді. Бірқатар зерттеушілер мен практиктер, менеджерлермен тікелей қиылысатын ұйымның барлық деңгейдегі басқару құрамын әкімшілігіне жатқызады.

Менеджмент ұйым басшыларының нақты құрамы ретінде қабылданады. Сонымен қатар, менеджментке кем дегенде бір бағынышты адамы бар, әрбір кәсіби көшбасшы кіреді. Қол астындағыларға мақсат қою және оларға қол жеткізуді қамтамасыз ету құқығы менеджменттің және ұйымның құрамын бөлудің критерийіне айналады. Бұл мағынада ұйым басшыларының құрамын білдіретін «көшбасшылық» термині менеджментті құрылымдық түсінудің дәл синонимі болып табылады [5].

Әлеуметтік жұмыс ғалымдары арасында ұйымдық тиімділікке қызығушылық салыстырмалы түрде жақында болса да, тұжырымдама ондаған жылдар бойы ұйымдастыру және басқару әлеуметтанушыларының назарын аударды.

Бұл тақырыппен шұғылдану үш фактормен күшейтілді:

1) теориялық тұрғыдан алғанда, дизайн барлық ұйымдық модельдердің ортасында жатыр;

2) эмпирикалық түрде бұл ұйымдық зерттеулердегі соңғы тәуелді айнымалы;

3) іс жүзінде адамдар ұйымдардың тиімділігі туралы пайымдаулар жасау қажеттілігіне үнемі тап болады. Бір авторлардың пікірінше, ұйымдастырушылық іс-әрекет «нақты мақсатқа қол жеткізілген кезде» тиімді болады. Басқаша айтқанда, тиімділік ұйым қызметінің нақты және қажетті нәтижелері арасындағы сәйкестік дәрежесін білдіреді [6].



XX ғасырдың сонынан бастап, әлеуметтік жұмыс саласындағы ұйымдастыру тиімділігі тақырыбына қызығушылық артты.

Бұл өзгерістің бірнеше себептері болуы мүмкін. Біріншіден, әлеуметтік жұмыс практиктері арасында тиімді әлеуметтік жұмыс тәжірибесін құру және қолдаудағы ұйымдық құрылым мен басқарудың маңыздылығы туралы хабардарлық өсуде. Себебі егер әлеуметтік қызметкерлер тиімді қызметтерді ұсынатын болса, біз бұл қызметтерді жеткізуді тиімді басқаруымыз керек. Осы түсіністіктің арқасында тиімділікке деген қамқорлық бірте-бірте бағдарлама деңгейінен әлеуметтік ұйымның ұйымдық деңгейіне дейін тарады.

Екіншіден, ұйымдық тиімділікке қатысты алаңдаушылықты әлеуметтік қамсыздандыру ұйымдарының жауапкершілігіне деген сұраныстың артуы да көтерді). Қаржыландырудың қысқаруы, сондай-ақ олардың қызметтерінің функциялары мен пайдалылығына қоғамның күмәні сияқты қолайсыз экологиялық жағдайларға тап болған әлеуметтік қамсыздандыру ұйымдары аман қалу үшін өздерінің тиімділігін көрсетуге мәжбүр болды. Осылайша, ұйымдық бағдарламалар мен функцияларды сыртқы органдардың да, агенттіктердің өздері де тиімділікті көрсету және жақсарту үшін бағалау маңыздырақ болып келеді.

Келесі жағынан, әлеуметтік жұмыс мамандары арасында олардың қызметтері көбінесе олардың жұмысының сапасына толық сәйкес келмейтін және әсіресе қаржыландыру агенттіктері сияқты сыртқы ұйымдар тарапынан бағаланатын қағидаттар бойынша бағаланатынына байланысты бұрыннан келе жатқан алаңдаушылық пен наразылық бар. Нәтижесінде, көптеген әлеуметтік жұмыс ғалымдары әлеуметтік жұмыс тәжірибесінің принциптеріне сәйкес келетін теорияларды, модельдерді және тиімділік шараларын әзірлеуге бел буады [7].

Әкімшілендірудегі басқарудың ең көп таралған құрылымдық және интеграциялық көріністері, келесі процедуралар түрінде жүзеге асырылады:

- 1) ұйымның мақсат ағашын әзірлеуді, салуды және іске асыруды қамтамасыз ететін мақсат қою жүйесі мен процесін регламенттеу;
- 2) қызметкерлер арасында кәсіби операциялар мен әмбебап іс-қимылдар мазмұнының функционалдық орындалуын бөлу;
- 3) үдерістегі іс-әрекеттерді, операцияларды, сатыларды, кезендерді, фазаларды және циклдерді бірізді біріктіру жолымен менеджмент процесін құру және іске асыруды ұйымдастыру;
- 4) менеджердің әсерін әзірлеу және жүзеге асыру барысында функционалдық өзара іс-қимылды ұйымдастыру моделін әзірлеу, бейімдеу және қолдану [8].

Бұдан әрі, әлеуметтік жұмыс органдарын әкімшілендеру – бұл қоғамдық өмірдің барлық қатысушыларының жағдайын реттеуге, олардың лайықты өмір сүру деңгейін қамтамасыз етуге бағытталған қоғамдағы икемді басқару жүйесі.

Бұл тұжырымдаманың бірнеше мағынасы бар:

- **Ұйымдық-құрылымдық.** Мұнда келесі сұрақтарға жауап беру керек: «Әлеуметтік жұмысты кім тікелей жүзеге асырады?», «Онымен қандай мекемелер айналысады?», «Олардың қызметі қаншалықты тиімді?». Әлеуметтік жұмысты басқару бірнеше деңгейде жүреді: республикалық, аймақтық, қалалық

және аудандық әлеуметтік қорғау басқармалары.

- **Функционалды.** Бұл жүйеде құрылымдардың әрқайсысы өзінің жалпы және жеке функцияларын орындайды. Жалпы құрамына ұйымдастыру, жоспарлау, ынталандыру және бақылау кіреді. Жеке функцияларға белгілі бір лауазымға, бөлімге және қызмет бағытына байланысты жұмыстарды атауға болады.

- **Кәсіби.** Әлеуметтік жұмыс саласындағы менеджмент – бұл белгілі бір санаттағы адамдар айналысатын қызметтің бір түрі.

- **Гносеологиялық.** Әлеуметтік жұмыстағы басқару және әкімшілендіру – бұл белгілі бір білім саласы, ол қазіргі уақытта жеткілікті дамымағанын және аз зерттелгенін айта кету керек.

Әлеуметтік басқарудың бірқатар ерекшеліктері, қиындықтары мен мүмкіндіктері бар. Өз ісінің білікті маманы – құнды қоғамдық игілік. Жалпы алғанда, қызметтің бұл саласы басқарудың субъектісі пен объектісінің жүйелі, саналы, ұйымдасқан және жоспарланған өзара әрекеті болып табылады. Әлеуметтік жұмыс жүйесіндегі басқару субъектілері – әлеуметтік қорғау мекемелерінің басшы қызметкерлері мен тиісті функциялары бар басқару органдары жатады. Мұндағы объект – әлеуметтік органдардың қызметкерлері, әлеуметтік жұмыскерлер, және әлеуметтік қызмет көрсету барысында қалыптасатын қатынастардың бүкіл жүйесі. Басқару субъектісі мен объектісі, олардың арасындағы қатынас, әлеуметтік жұмысты басқару және әкімшілендіру жүйесін құрайды [9].

Әкімшілендіру әдістері – бұл ұйым мүддесі үшін белгілі бір әрекеттерді жасауға ынталандыру үшін жұмысшылар тобына немесе жеке қызметкерлерге әсер ету әдістерінің жиынтығы. Әкімшілендіру әдістері: әкімшілік, экономикалық және әлеуметтік-психологиялық болып бөлінеді.

Қызметкер ұжымға кірген кезде, ол өзіне жүктелген жұмысты қаншалықты сапалы орындағыны үшін бірқатар міндеттер мен жауапкершіліктерді алады. Әкімшілік әдістердің көмегімен жеке жұмысшылар мен бүкіл ұжымдардың әлеуметтік жұмыс және қорғау жүйесіндегі орны, олардың құқықтары мен міндеттері, олардың қызметін үйлестіру әдістері анықталады. Әкімшілік басқару әдістерінің бірқатар ерекшеліктері бар. Олардың көмегімен басшылық бағыныштылардың еркіне тікелей әсер етеді. Олар бұйрықтардың орындалуын бақылауды талап етеді [10].

Негізгі экономикалық әдістердің бірі – материалдық ынталандыру. Ол жоғары сапа мен көп жұмыс үшін материалдық сыйақы түрінде де, оның сәйкес келмейтін сапасы үшін санкциялар түрінде де қолданылады. Басқарудың әлеуметтік-психологиялық әдістері ұжымда және ұйымда осындай климатты құруға арналған, онда қызметкер мақсатына жету үшін қажет нәрсенің бәрін жасайды, сонымен қатар өзін-өзі жүзеге асыру мүмкіндігіне ие болады.

1929 жылы АҚШ-та әлеуметтік қызметкерлердің Милфорд конференциясында әлеуметтік жұмыстағы «әкімшілендіру» ұғымы алғаш рет айтылды. Кейін, менеджмент пен әкімшілендерудің айырмашылықтарын іздеу кезінде әлеуметтік жұмыстағы пікірталастар 80-ші жылдары қайтадан басталды. Американдық зерттеуші Р.Патит «Әлеуметтік жұмыстағы әкімшілендіру мен

менеджменттің айырмашылығы, менеджменттің қоғамдық секторға қарағанда, жеке секторда көбірек қолданылатындығында» деп атап көрсетті. Сонымен бірге, зерттеуші әлеуметтік жұмыстағы әкімшілендірудің алдында төмендегідей міндеттер түр деп санайды:

- Бағдарламаларды жоспарлау және әзірлеу;
- Қаржылық ресурстар мен қолдау алу;
- Ұйымдастырушылық құрылымдарды қалыптастыру және процестерді нақтылау;
- Кадрлық қабілетті дамыту және қолдау;
- Агенттіктің бағдарламаларын бағалау;
- Агенттік бағдарламаларын өзгерту.

Мәселенің тағы бір спектрін зерттеуші Хатчинсон білдірді. Оның көзқарасы бойынша «әкімшілендеру – бұл мақсатқа жету үшін адамға әсер ету өнері, ал менеджмент – ұйымды басқару жүйесі» [11].

Бүгінгі таңда әлеуметтік жұмыстағы «әкімшілендіру» термині әлеуметтік жұмыс жүйесін басқаруға қатысты көбірек қолданылады «қоғам мүддесі үшін оңтайлы жұмыс істеуге қол жеткізу үшін, мамандарды бірлескен қызметке тарту үшін, әлеуметтік жұмысты басқарудың практикалық әдісі» деп түсінеді.

Әлеуметтік жұмыста басқару аспектісінде әкімшілендірудің келесі компоненттерін бөлу қарастырылған: жоспарлау, ұйымдастыру, басқару және бақылау.

Мүгедектерге қызмет көрсету секторының ерекше аспектілерінің бірі мамандандырылған қызметтерге де, қоғамдастық деңгейінде қолжетімді негізгі қызметтерге де қажеттілік болып табылады. Мүгедектердің қоғамдағы негізгі қызметтерге (білім беру, денсаулық сақтау, жұмыспен қамту, әлеуметтік қызметтер мен әлеуметтік қорғау) қол жеткізуге кез келген басқа азамат сияқты негізгі құқығы бар. Қол жеткізуді жеңілдету үшін мүгедектік саласында «қолдау қызметтері» деп аталатын қызметтердің қосымша санаты жиі әзірленеді [12].

Бұл қызметтер мүгедектердің өзін-өзі анықтауын және қоғамға қатысуын арттыруға бағытталған. Қолдау қызметтері адамдарға күнделікті іс-әрекеттері мен қатысуына көмектеседі және мүгедектерге де, олардың отбасыларына да беріледі. Олар мүгедектікке бейімдеудің негізгі элементтері болып табылады және әдетте орто-протездеу және көмекші құрылғыларды, жеке көмекші схемаларды, қолдау көрсететін мұғалімдерді, жұмысқа орналасуға қолдау көрсететін адамдарды, сенсорлық мүгедектерге арналған аудармашыларды, қолжетімді тұрғын үйді және т.б. қамтиды [12].

Мамандандырылған қызметтер кеңейтілген болып табылады. қызметтердің санаты ауыр/бірнеше мүгедектігі бар адамдардың кейде күрделірек қажеттіліктерін шешу үшін де қажет. Олар қоғамда тең негізде, тұлғаға бағытталған тәсілді пайдалана отырып және пайдаланушылар мен олардың отбасыларының таңдауы мен мүдделерін құрметтейтіндей қамтамасыз етілуі керек. Төтенше жағдайларда немесе өте кедейлік жағдайында кейде халықтың «негізгі қызметтерге» қолжетімділігін қамтамасыз етуге басымдық беріледі. Дүниежүзілік банк пен Біріккен Ұлттар Ұйымы осы санаттағы адамдардың өмір сүруіне қажетті қызметтерді (таза суға, негізгі азық-түлік

өнімдеріне, санитарияға қол жеткізу), сондай-ақ білім беру және алғашқы медициналық-санитарлық көмек, жолдар және негізгі қауіпсіздік шараларын қамтиды [13].

Мүгедектердің қызметке қол жеткізу сапасын қызмет көрсету сапасынан ажыратуға болмайды. Егер қызмет жақсы жоспарланған, басқарылатын және бақыланатын болса, оны пайдаланатын адамдар саны артады. Қысқаша айтқанда, қызмет көрсету процесін стандартты жоба циклі сияқты келесі фазалар арқылы сипаттауға болады:

- Интервенцияны жоспарлау;
- Жоспарға сәйкес іс-шараларды жүзеге асыру;
- Нәтижелерді және жалпы процесті бағалау;
- Процесті түзету, бақылау және қайталау.

Қызмет көрсетудің барлық процесі дұрыс ұйымдастырылған кезде қызметтерге жақсы қолжетімділік қамтамасыз етіледі (жергілікті деңгейде, қызметтер жүйесінде, сондай-ақ әрбір қызметте ішкі) [14].

Мұнда біз "әлеуметтік қызмет көрсету тиімділігін бағалау" ұғымының процедуралық және ұйымдастырушылық мағынасымен айналысамыз, яғни бір нәрсені немесе біреуді бағалағысы келсе, бағалау процесін ұйымдастыру (бағалау ақпаратын жинау және өңдеу), белгілі бір бағалау рәсімдерін әзірлеу және қолдану қажет [15].

Бұдан әрі, талдау тиімділікті бағалаудың әртүрлі негізгі пәндерінің болуын, егжей-тегжейлі пәндер мен тиісті әдістерді анықтау мүмкіндігін көрсетті. Бағалаудың негізгі пәндерін анықтау логикасы келесідей. Халықты әлеуметтік қорғау жүйесінде әртүрлі құрылымдар бар. Олар халықтың белгілі бір санаттарымен әлеуметтік жұмысты қамтамасыз ететін персоналдың еңбегін ұйымдастырудың белгілі бір деңгейімен сипатталады. Сайып келгенде, әртүрлі құрылымдардың қызметі, олардың еңбекті ұйымдастыру деңгейімен және қызметкерлердің біліктілігімен Әлеуметтік жұмыстың белгілі бір сапасын және оның тиімділігін қамтамасыз етеді [16].

Қызметтің тиімділігі мәселесіне келетін болсақ, оны бағалау бірқатар қиындықтармен байланысты екенін атап өткен жөн.

Тиімділік мәселесі қоғамдық санада және заңнамалық инстанцияларда бекітілген әлеуметтік нормалар мен стандарттардың нақты шекараларының болмауымен тығыз байланысты, оларды анықтау үшін сандық көрсеткіштерге қарағанда сапалық көрсеткіштер жиі қолданылады, сондықтан әлеуметтік жүйелердің жай-күйін бағалау және олардағы өзгерістерді бекіту кезінде қосымша қиындықтар туындайды [17].

Жоғарыда айтылғандардың бәрі мүгедек отбасыларды оңалтудағы қызметтің тиімділігін бағалау міндетін айтарлықтай қиындатады, бірақ оны жоққа шығармайды. Әлеуметтік көмектің тиімділігін бағалаудың қолданыстағы модельдерінен өзара әрекеттесу кезінде көрсетілген барлық жетістіктерді талдайтын нәтиже моделін ұстану керек [18].

Әлеуметтік қорғау ең алдымен «белгілі бір саясатта немесе қоғамда әлеуметтік қолайсыз деп саналатын осалдық, тәуекел және айыру деңгейлеріне жауап ретінде қабылданған қоғамдық әрекеттерді» сипаттайтын саясат шеңбері

ретінде түсініледі. Дамыған индустриалды елдерде әлеуметтік қорғау әлеуметтік сақтандыру, әлеуметтік көмек, жұмыспен қамтуды қорғау және жәрдемдесу сияқты интеграцияланған институттар мен бағдарламалар жиынтығынан тұрады. 1990-жылдардың басынан бастап және экономикалық дағдарыстар, құрылымдық түзетулер және жаһандану фонында әлеуметтік қорғау дамушы елдерде барған сайын ерекше саясат күн тәртібін айқындады [19].

Пайда болған парадигманың бірнеше ерекше белгілері бар. Дамушы елдерде әлеуметтік қорғау кедейлікті азайтуға қатты көңіл бөледі. Ол негізгі қызметтерге қол жеткізумен және/немесе нәтижелі жұмыспен қамту және активтерді құрумен үйлесетін кіріс трансферттеріне көбірек сүйенеді. Ол әлеуметтік және экономикалық дамуға өз үлесін қосады деп күтілуде күшті «өндірістікке» ие. Экономикасы дамыған елдердегі әлеуметтік қорғаумен салыстырғанда, дамушы елдердегі әлеуметтік қорғауға көпжақты және екіжақты халықаралық ұйымдар, халықаралық ҰЕҰ қатысады [20].

Дамушы елдерде әлеуметтік қорғау кедейлік көп өлшемді және уақыт бойынша және ұрпақтар бойына тұрақты болатыны туралы кеңінен ортақ түсінікке негізделген. Осы ортақ перспективада кедейліктің негізгі себебін кедейлердің артықшылықтарды пайдаланудағы шектеулерінен іздеу керек. Экономикалық мүмкіндіктер. Осы шектеулердің табиғатын бәсекелес түсіндіру халықаралық дамуда әлеуметтік қорғаудың алуан түрлі тәсілдерін тудырды. Кейбіреулер әлеуметтік қорғаудың негізгі рөлін әлеуметтік тәуекелден туындайтын адами және экономикалық дамудағы шектеулерді жою ретінде анықтайды, басқалары оны негізгі қажеттіліктерді қанағаттандыруды қамтамасыз етуде, ал басқалары адам дамуына құқыққа негізделген көзқарасты жүзеге асыруда негіздейді. Әлеуметтік қорғаудың қол жеткізгісі келетін балама көзқарастарын тәуекелдердің, қажеттіліктердің немесе құқықтардың рөлін баса көрсететін бәсекелес даму перспективаларынан байқауға болады [21].

Әлеуметтік қызметкер мүгедек өзін басқалардай нашар санамауы, өзін осы әлем мен қоғамдағы ауыртпалық санамауы, өзінің "Мен" екенін түсінуі және бағалауы үшін бар күшін салуы керек. Мүгедектерге қызмет көрсететін мемлекеттік және қоғамдық ұйымдардың өз қызметін бағалауының пайдалы болуының бірқатар себептері бар. Ең алдымен, ұйымның қызметкерлері мен әкімшілері өз қызметін бағалау, талдау жасай отырып, табысқа да, сәтсіздікке де назар аударады, яғни олар суретті барлық жағынан көре алады. Бұл жағдайда ұйымдардың әлеуметтанулық зерттеулерінің дағдылары бар мамандарды, тіпті тәуелсіз консультанттарды немесе сарапшыларды, сырттан қарауға мүмкіндік беретін зерттеушілерді тарту маңызды [22].

Қызметкерлердің өздері зерттеу әдістерін қолдана отырып, өз ұйымдарына қатысты объективті бола алады. Ұйымның қызметкерлері, еріктілері және клиенттері (қызметтерді тұтынушылар) ұйымның "босқа" жұмыс істемейтіні туралы айқын растау алады. Жұмыстың сапасы мен тиімділігіне шешуші әсер ететін "сыни нүктелер" деп аталатын сәттерді табуға болады; болашақта дәл осы нүктелерге әсер ете отырып, ұйымның менеджері мен қызметкерлері айтарлықтай оң өзгерістерге қол жеткізе алады, осылайша ұйымның күші, уақыты мен ресурстарын үнемдейді [23].

Бағалау қызметкерлер мен басшыларға олардың ұйымдары ұмтылуы керек сапа стандарттары туралы ойлануға себеп береді. Қызметтерді тұтынушылар (бенефициарлар), демеушілер, серіктестер, яғни ұйым жұмыс істейтін орта тұрғысынан мұндай бағалау маңызды мәнге ие. Ең алдымен, бағалау нәтижелерін пайдалана отырып, "бұл ұйым қаншалықты жақсы жұмыс істейді?". Өзінің әлеуетті донорларымен келіссөздерде ұйым өзінің ұйым ретінде не екенін және оның қаншалықты тиімді жұмыс істейтінін түсінуге көмектесетін фактілер мен салыстырмалы сипаттамаларды бере алады.

Мерзімді бағалау ұйымды тартымды және сенімді серіктес етеді. Донорлардың кейбір түрлері (мысалы, грант беру қорлары) бағалау сияқты кезеңді белгілі бір жобаны қаржыландыруға арналған өтінімге қосуды талап етеді. Сонымен, бағалау ұйымдағы нақты жағдайды көруге, жетістіктерді бекіту және кемшіліктерді түзету жолдарын анықтауға көмектеседі .

Сонымен қатар, ұйымның тиімділігін арттыру үшін бастапқы іс-шаралар жоспарына сәйкестікке ғана емес, сонымен қатар болашақта басқарушылық шешімдерге әсер ету үшін сәттілік пен сәтсіздіктердің себептерін бақылау маңызды. Мұны істеу үшін, өтінімді жазу кезеңінде де ойластырып, ұзақ мерзімді перспективада жобаның әсерінің нақты көрсеткіштерін жобаға қосу керек: жоспарланған іс-шаралар циклі қажетті өзгерістерге әкелуі мүмкін бе. Жоба нәтижелері бойынша осы көрсеткіштер бойынша нәтижелерді бағалау маңызды: мысалы, мектеп оқушыларын мүгедектік мәселелерін түсіну мәселелері бойынша оқыту олардың мүгедек адамдарға деген көзқарасының өзгеруіне және олардың проблемаларына әкелді [23].

Сонымен қатар, Әмірғалиев Е.Р. және Нұрқатова Л.Т. «Қазақстандағы егде жастағы адамдармен әлеуметтік-құқықтық жұмыс» атты еңбектерінде егде жастағы адамдарды әлеуметтік қамсыздандырудың дамуы және оны реттейтін заң нормалары талданды. Авторлар халықтың осы бөлігінің ақпараттық сауаттылығы көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттануда маңызды рөл атқарады және азаматтардың әлеуметтік сауалнамасы бойынша олар заңдарды түсінуде қиындықтарға тап болады деген қорытындыға келді [24].

Жоғарыда баяндалғанды ескере отырып, әлеуметтік қорғау органдары жұмысының тиімділігін бағалаудың маңыздылығын жете бағаламауға болмайды, өйткені олар әлеуметтік қорғау саласында мемлекеттік қызметтер көрсетудің түйінді факторы болып табылады. Айта кету керек, әлеуметтік қызметтердің тиімділігі мен сапасын бағалаудың нақты дамыған жүйесі жоқ, өйткені қызмет көрсету процесі көбінесе белгілі бір жағдайда жұмыс істейтін маманға байланысты, ал оның бақылаулары мен сипаттамалары субъективті. Әлеуметтік қызметтердің тиімділігі мен сапасын бағалау әдістемесі объективтілікті қажет етеді, бұл осы салада жаңа деңгейге жетуге көмектеседі.

## Зерттеу әдістері

Мазмұнды талдау. Нормативтік-құқықтық актілерді зерделеу барысында толық түсіндіру мақсатында сандық заңдылықтарды анықтау кезінде біртекті құжаттардың үлкен санын талдауға негізделген контент-талдау қолданылды [25].

Мазмұнды талдау дегеніміз - ақпарат көзінің формасы мен мағынасын дәйекті сандық түзету, талдау және түсіндіру. Мазмұнды талдау материалдық жалпылау немесе басқа образдардың қарым-қатынасын көрсететін әдістер тобын қамтамасыз етеді.

Тиісінше, мазмұнды талдау-бұл алынған мәліметтерді одан әрі сандық талдаумен кез-келген біріктірілген ақпаратты құрудың белгілі бір компоненттерінің дұрыс және сенімді шоғырлануы деп саналатын ғылыми әдіс [26].

Мазмұнды талдау арқылы сенімді ақпараттың қасиеттері, сондай-ақ жалпы ақпараттық процестің ерекшелігі жасалады: мәтінді жасаушының әлеуметтік бағыты мен талаптары; құжаттарда көбейтілген маңыздылығы мен ережелері, оларды әртүрлі жағдайларда түсінудің Өнімділігі. Мазмұнды талдау объективті қасиеттерді шоғырландыру үшін құжаттың тұжырымдамалық және шартты мағынасының сандық көрінісін қалыптастыруды анықтайды.

Контент-талдау әлеуметтік қорғау саласындағы нормативтік-құқықтық базаны және ағымдағы статистикалық деректерді бағалау кезінде пайдаланылды.

Сонымен қатар, магистрлік жұмыста зерттелетін тақырып бойынша бар пікірлер спектрін бағалауға мүмкіндік беретін сандық әдіс қолданылды. Сандық зерттеу нәтижелері, ең алдымен, пікірлердің, қатынастардың, адамдардың мінез-құлқының алуан түрлілігін талдауды білдіреді және статистикалық маңызды нәтижелер бермейді.

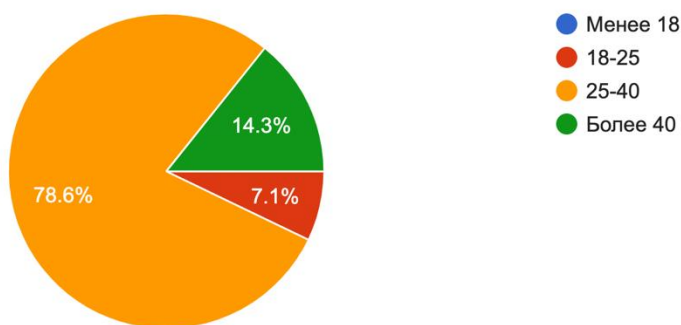
Осыған орай, магистрлік жобада сараптамалық сауалнама сандық зерттеу әдісі қолданылды. Сараптамалық сұхбат кезінде респонденттер зерттеу үшін қажетті саладағы жоғары білікті мамандар болып табылады [27]. Сараптамалық бағалау әдістері келесі жағдайларда қолданылады:

- Осы маманға эмпирикалық жұмыс тәжірибесінен белгілі және басқа жолмен алу қиын болатын саланың белгілі бір көрсеткіштерін алу үшін;
- Статистикалық деректер жеткіліксіз болуы мүмкін Орта мерзімді немесе ұзақ мерзімді перспективадағы оқиғаларды болжау үшін, егер олар бар болса;
- Өлшеу басқа әдістермен қиын болатын әртүрлі параметрлерді сандық бағалау үшін.

Сараптамалық сауалнама жүргізу үшін келесі жұмыстар атқарылды:

1. Әкімшілік тиімділігін бағалау бойынша әлеуметтік қорғау органдары қызметкерлерінің сараптамалық сауалнамасы 14 ашық жабық сұрақтан тұрды.
2. Респонденттер анықталды.
3. Зерттеудің мақсаттары, міндеттері, жұмыс гипотезалары анықталды, сарапшылардың сұрақтары жасалды.
4. Респонденттерге сараптамалық сауалнама және талқылау жүргізілді.
5. Зерттеу нәтижелеріне талдау жасалды.

Сараптамалық сауалнамаға 42 респондент қатысты, оның ішінде ҚР ЕХӘҚМ, Шығыс Қазақстан облысының жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар басқармасы сияқты мемлекеттік қызметтің 30 қызметкері. Одан кейін 12 сарапшы ҮЕҰ өкілдері болды. Респонденттердің жасы 1-суретте көрсетілген.



1-сурет – Эксперттердің жасы

*Ескертпе – жүргізілген сауалнама нәтижелері пайдаланылып, автормен құрастырылған*

Сонымен қатар, әлеуметтік қорғау органдарының жұмыс процестерін тереңірек түсіну және олардың жұмысын бағалау үшін сарапшылармен терең сұхбат жүргізілді. Ресми сұхбатты қолданатын сауалнамалармен қатар, зерттеудің маңызды әдістерінің бірі терең сұхбат болып табылады. Терең сұхбатты қолдана отырып, респонденттердің мінез-құлқының негізін құрайтын қажеттіліктер мен мотивтерді, шешім қабылдауды қалыптастыратын механизмдерді, олардың үміттерін, құндылықтарын және т. б. анықтауға болады. Терең сұхбат зерттеу әдісі ретінде өте икемді және іс жүзінде ол тәуелсіз әдіс ретінде де, сапалы әдістермен бірге қолданылады [28].

Зерттеу мақсаттарына жету үшін зерттеушілерге келесі нақты міндеттерді қоятын тұжырымдама жасалды:

- стратегиялық мақсат қою;
- ең оңтайлы және басым әдістемесін таңдау;
- сараптамалық терең сұхбатты әзірлеу;
- жергілікті және орталық деңгейде әлеуметтік қорғау органдарының өкілдерімен сараптамалық терең сұхбат жүргізу;
- алынған деректерге талдау жүргізу;
- зерттеу нәтижелері бойынша есеп дайындау.

Сарапшылардың терең сұхбаттары: қатысушылар әртүрлі жастағы ерлер мен әйелдер, жұмыс өтілі, мемлекеттік ұйым типі болды. Респонденттер халыққа мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік сектордан ғана келді. Жалпы 42 эксперттің ішінен 5 адам терең сұхбатқа қатысты.

Осы жоба бойынша зерттеу жүргізудегі негізгі проблемалар мемлекеттік мекемелер өкілдеріне сауалнама жүргізу кезінде болды. Түрлі мемлекеттік органдар мен әкімдіктердің өкілдері келіспеді, бас тартты, кейбіреулері жоғары басшылықтың келісімінсіз сараптамалық сауалнамаға қатыса алмады,



кейбіреулері жұмыс көп болғаны мен бос болмау себебінен бас тартты. Сондықтан оларға бірнеше рет келіп, сұрауға тура келді

## Талдау және зерттеу нәтижелері

### Эксперттік сұхбат пен терең сұхбат нәтижелері

Бұл бөлімде сараптамалық сауалнама мен терең сұхбат нәтижелеріне талдау жасалады. «Сіздің ойыңызша, әлеуметтік қорғауды басқарудың тиімділігін бағалау азаматтардың әл-ауқатын жақсартуға көмектеседі ме?» төменде келтірілген, бұл бізге сарапшылардың әлеуметтік қорғау органдарының қызметін бағалауға мүдделілігін көрсетеді (2-сурет).



2-сурет – Әлеуметтік органдардың тиімділігін бағалау  
Ескертпе – жүргізілген сауалнама нәтижелері пайдаланылып, автормен құрастырылған

Сонымен қатар, сұралған сарапшылардың 76,2% - ы әлеуметтік қорғау органдарының қызметін бағалау идеясын қолдайды, бұл жаһандану және қоғамдағы толерантты көзқарастар дәуірінде сарапшылар халықтың әртүрлі топтары үшін тең құқықтарды қамтамасыз етудегі тиімділікті бағалаудың маңыздылығын түсінетіндігін растайды.

«Әлеуметтік қорғау органдарын әкімшілендіруді бағалауды кім жүргізуі керек?», азаматтар мен басқа да мүдделі тұлғалар бизнес және ҮЕҰ ретінде 47,6% жауап алды, бұл бізге сарапшылардың тиімділікті бағалауда ашықтығын көрсетеді (3-сурет).



3-сурет – Әлеуметтік қорғау органдарын әкімшілендіруді бағалауды жүргізу  
Ескертпе – жүргізілген сауалнама нәтижелері пайдаланылып, автормен құрастырылған

Сонымен қатар, бұдан әрі біз әлеуметтік қызметтердің тиімділігін көрсететін сарапшылардың пікірі бойынша өлшемдерді көреміз. Сарапшылар «қызмет көрсетуді әлеуметтік қорғау қойылған мақсаттарға жетеді» және «қоғамдағы жағымсыз үрдістер тұрақтанады және нашарлай бермейді» нұсқаларын тиісінше 23,6% және 31% - дан атап өтті (4-сурет).

По вашему мнению, социальное обслуживание можно считать эффективным, если...  
42 responses



4-сурет – Қызметтердің тиімділігін көрсететін өлшемдер  
Ескертпе – жүргізілген сауалнама нәтижелері пайдаланылып, автормен құрастырылған

Бұдан әрі 42 респонденттің 23-і әлеуметтік қызметтердің тиімділігін бақылаудың ең жақсы тәсілі цифрландыру болып табылады және осындай жолмен бағалау барынша транспарентті және шынайы болып табылады деп жауап берді.

Әрі қарай терең сұхбат жүргізілді және респонденттер ашық сұрақтарға жауап берді. Респонденттерден терең сұхбатта мүгедектігі бар адамдар үшін қандай сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер сұралды, барлық респонденттерге сұрақ қойылды: «қандай мемлекеттік қызметтерге жиі хабарласады?».

Мүгедек адамдар үшін ең көп сұранысқа ие бес Мемлекеттік қызмет анықталды:

1. Тұрғылықты жерінен мекенжай анықтамаларын беру.
2. Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау.
3. Тұрғылықты жері бойынша тіркеу.
4. Жеке куәлік және/немесе паспорт, баланың туу туралы куәлігін алу.
5. 18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау.

Бұдан әрі сарапшылар мемлекеттік қызметтерді алудың үш тәсілі бар екенін айтты: жеке бару, сенім білдірілген тұлға арқылы және ЭЦҚ көмегімен Интернет арқылы. Барлық үш әдісті қолдануға болады. Зерттеу көрсеткендей, абсолютті көпшілік (85,7%) мемлекеттік мекемелерге жеке барады. Мүгедек адамдардың 39,2% - ы сенім білдірілген адам/туыс арқылы жүгінеді. Интернет арқылы ЭЦҚ көмегімен 10,2% жүгінеді, бұл бізге ерекше қажеттіліктері бар адамдардың цифрлық білімділігінің өте төмен деңгейін көрсетеді.

Сарапшылар мемлекеттік қызметтерді алу кезінде ерекше қажеттіліктері бар адамдар тап болатын негізгі қиындықтарды атап өтті.

Сарапшылар келесі қиындықтарды атап өтті: ғимараттың қолжетімділігі (ғимаратқа кіру, оның ішінде қабаттарда қозғалу, пандустар жоқ), көлік мәселесі (жету мәселесі, бірнеше рет ауысып отыру, ауылдық округтерден қоғамдық көліктің болмауы және қол жетімсіздігі, арнайы көліктің болмауы), кезек және кезекте ұзақ күту, тілдің қолжетімділігі (түсіну, ақпаратты ұсыну). сурдоаудармашы көрсететін қызметтер, ерекше қажеттіліктері бар адамдардың ерекшеліктерін түсінуді ескере отырып, қызметкерлердің білім деңгейі), банкоматтардың, терминалдардың жеткілікті санының болуы және олардың мүгедектігін ескере отырып қол жетімділігі, көмекшілері тарапынан ерекше қажеттіліктері бар адамдарға тұрақты қызмет көрсету қажеттілігі, үлкен уақыт және ақшалай шығындар

Топтардың қатысушылары тарапынан жақсарту бойынша ұсыныстар енгізілді, олар өз пікірлерінің түпнұсқасында ұсынылды.

- Біздің әкімдік немесе ХҚКО қызметкерлері адамдармен сыпайы қарым-қатынас жасай алмайды, өте дөрекі. Олар көбінесе орнында болмайды, жұмыс уақытында сіз ұзақ уақыт күтуіңіз керек.

- Әлеуметтік қызметтердің тиімділігін бағалау үшін жылжымалы пункт қажет, көптеген мүгедектер тіпті үйден шықпайды.

- Бағалау тоқсанына кемінде 1 рет жүргізілуі керек.

- Жергілікті биліктің мұқтаж адамдармен өзара іс – қимыл жасауға деген белсенділігі мен қызығушылығы жоқ, үйде отырған көптеген мүгедектердің “өмірге бейімделіну” қажет.

- Әлеуметтік қорғаумен қанағаттанушылықты арттыру үшін әлеуметтік қызметтердің тиімділігін бағалауды енгізу қажет.

- Әлеуметтік қызметтердің тиімділігін бағалауды цифрландыру талап етіледі.

Жоғарыда баяндалғанды ескере отырып, әлеуметтік қорғау органдарын әкімшілендіру тиімділігін бағалау проблематикасы мүмкіндіктері шектеулі адамдардың цифрлық сауаттылық деңгейінің төмендігі болып табылады. Бұдан шығатыны, тиімділікті бағалауды әлеуметтік қызметкерлер оңай және қол жетімді түрде жүргізуі керек және бағалау үшін оларға өздері бару керек.

Сонымен қатар, мүгедектігі бар адамдардың көпшілігі (66,7%) Мемлекеттік қызметтерді алу үшін көбінесе мемлекеттік мекемелерге өз бетінше немесе көмекшілердің/туыстарының көмегімен жүгінеді. Интернет арқылы ЭЦҚ көмегімен ерекше қажеттіліктері бар адамдардың өте аз пайызы жүгінеді. Сарапшылардың айтуынша, мүгедектігі бар адамдардың көпшілігі кезекте ұзақ күту және Мемлекеттік мекемелердің тұрғылықты жерінен алыстығы сияқты қиындықтарға тап болады. Осыған байланысты ерекше қажеттіліктері бар адамдар үшін кедергісіз цифрлық орта құру, сондай-ақ көрсетілетін қызметтерге қанағаттану көрсеткішін одан әрі жақсарту мақсатында әлеуметтік қызметкерлерді немесе ҮЕҰ өкілдерін олардың қызметінің тиімділігін бағалау үшін қамтамасыз ету талап етіледі.

## ҚР әлеуметтік жұмыс органдарын әкімшілендіру жүйесінің мәселелерін талдау

2008 жылғы желтоқсанда Мүгедектердің құқықтары туралы конвенцияға және оған Факультативтік хаттамаға қол қоя отырып, Қазақстан халықаралық стандарттарға сәйкес мүгедектерге қатысты мәселелерді шешу, адам құқықтарын іске асыру және мүгедектердің әлеуметтік интеграциясы проблемаларын шешу жөніндегі міндеттемелерді өзіне ала отырып, халықаралық Келісімге қосылудың елеулі ниетін көрсетті. Бұл Конвенция мүгедектерге, сол сияқты басқа азаматтарға Қазақстан Республикасының Конституциясы мен халықаралық шарттарда бекітілген өздерінің азаматтық, саяси, әлеуметтік, экономикалық, мәдени және өзге де құқықтары мен бостандықтарын жүзеге асыру мүмкіндігін беруге бағытталған [2].

Ерекше қажеттіліктері бар тұлғаларды адамдарды әлеуметтік интеграциялау ҚР мемлекеттік бағдарламаларының басымдықтарының бірі болып табылады. Мүмкіндігі шектеулі адамдарды әлеуметтік қорғау «Қазақстан Республикасында мүгедек адамдардың құқықтарын қамтамасыз ету және тұрмыс сапасын жақсарту жөніндегі 2025 жылға дейінгі ұлттық жоспарды бекіту туралы» ҚР Үкіметінің қаулысымен реттеледі [3].

Осыған сәйкес әрбір мүгедекке оңалту әлеуетіне сәйкес оңалтудың жеке бағдарламасы әзірленеді, ол организмнің бұзылған және жоғалтқан функцияларын қалпына келтіруге және (немесе) олардың орнын толтыруға бағытталған медициналық, әлеуметтік, кәсіптік оңалту шараларын қамтитын оңалту іс-шараларының кешенін айқындайды.

Бұл заң ерекше қажеттіліктері бар тұлғаларға, сол сияқты басқа азаматтарға Қазақстан Республикасының Конституциясы мен халықаралық шарттарда бекітілген өздерінің азаматтық, саяси, әлеуметтік, экономикалық, мәдени және өзге де құқықтары мен бостандықтарын жүзеге асыру мүмкіндігін беруге бағытталған [2].

Бұдан әрі мүмкіндігі шектеулі адамдардың соңғы 5 жылдағы статистикасын қарау керек (1-кесте).

Кесте 1 – Өңірлер бөлінісінде тіркелген мүгедектер саны

	2016		2017		2018		2019		2020	
	Барлығы	оның ішінде 18 жасқа дейінгі балалар	Барлығы	оның ішінде 18 жасқа дейінгі балалар	Барлығы	оның ішінде 18 жасқа дейінгі балалар	Барлығы	оның ішінде 18 жасқа дейінгі балалар	Барлығы	оның ішінде 18 жасқа дейінгі балалар
РҚ	651 924	79 662	662 544	83 462	680 025	86 956	695 253	91 573	695 131	94 660
Ескерту: автормен [29] дереккөз негізінде құрастырылған										

Кестеде біз 2016 жылдан бастап мүмкіндігі шектеулі адамдардың саны жыл сайын 15-20% - ға өсіп келе жатқанын көріп отырмыз. Сонымен қатар, мүгедектігі бар балалардың саны 18 жасқа дейін өсуде, мысалы, 2016 жылы 79 662, ал соңғы статистикаға сәйкес 2020 жылы 94 660 болды. Бұдан шығатыны, әлеуметтік қызметтер әр адамға тиісті деңгейде қызмет көрсетуі керек және бұл қызметтерге сұраныс жыл сайын артып келеді.

2009 жылы қабылданған «Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңы «әлеуметтік қызметкерді» дербес кәсіп ретінде заңнамалық түрде бекітті [30].

Бүгінде әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінде 10 мыңнан астам әлеуметтік қызметкер еңбек етеді, олардың басым көпшілігі үйде қызмет көрсету жүйесіне тиесілі – 79,8 %. Статистикалық тұрғыдан алғанда, республикадағы бір әлеуметтік қызметкерге орташа есеппен 60 мүгедек адам келеді (мүгедек адамдардың жалпы саны есебінен – 608 мың адам) [30].

Мүгедектігі бар халықтың өсуіне байланысты әлеуметтік қызметкерлер санының артуы да талап етіледі, өйткені жүктеменің өсуімен көрсетілетін қызметтер сапасының зардап шегуі мүмкін тәуекелдер де бар.

Қазақстан Республикасындағы мүгедектердің әлеуметтік-экономикалық және жеке құқықтары мен бостандықтарына, оның ішінде:

- әлеуметтік қорғау, оның ішінде оңалту, қоғамға кірігу;
- әлеуметтік инфрақұрылым объектілеріне қол жеткізуді қамтамасыз ету;
- ақпаратқа қолжетімділікті қамтамасыз ету; білім беру, қызмет түрін, оның ішінде еңбек қызметі түрін еркін таңдау;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған тәртіппен тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі;
- кәсіптік даярлау және қайта даярлау, еңбекке қабілеттілігін қалпына келтіру және жұмысқа орналастыру;
- Қазақстан Республикасының Тұрғын үй заңнамасына сәйкес тұрғын үй;
- мемлекеттік және өзге де ұйымдарда, оның ішінде денсаулық сақтау, мәдениет, байланыс, көлік, қызмет көрсету саласындағы ұйымдарда бірінші кезекте қызмет көрсету;
- мүгедектердің шығармашылық қабілеттерін қолдау [3, 30].

Мүгедектерді әлеуметтік қорғаудың қолданыстағы моделі үкіметтік емес секторды тарта отырып және арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсетудің баламалы нысандарын дамыта отырып, медициналық көмек моделінен өмір сүрудің барлық салаларында мүгедектерді әлеуметтік оңалтуға көшуге бағытталған. Нәтижесінде мүгедек тұрмыстық қызмет көрсету бойынша қолдау алады, тиісті жеңілдіктер мен жәрдемақыларды ресімдеуге жәрдем алады, медициналық, психологиялық және педагогикалық көмек түрлерін (қажет болған жағдайда), жоғалтқан кәсіптік дағдыларын қалпына келтіру және жұмыспен қамту терапиясын алады.

2009 жылы қабылданған «Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес қиын өмірлік жағдайға тап болған адамдарға (отбасыларға) үйде арнайы әлеуметтік қызметтер көрсетіледі. Бұл ауру, жарақат, жас немесе мүгедектікке байланысты өзін-өзі күту, өздігінен

қозғалу және өмірдің негізгі қажеттіліктерін қамтамасыз ету қабілетінен толық немесе ішінара айырылған адамдар болуы мүмкін.

Үйде арнайы әлеуметтік қызметтерді алуға болады:

- 1) психоневрологиялық ауытқулары бар 1,5 жастан 18 жасқа дейінгі мүгедек- балалар (балалар);
- 2) тірек-қимыл аппараты бұзылған 1,5 жастан 18 жасқа дейінгі мүгедек балалар (тірек-қимыл жүйесі бұзылған балалар);
- 3) психоневрологиялық аурулары бар 18 жастан асқан мүгедектер (18 жастан асқан адамдар);
- 4) бірінші және екінші топтағы мүгедектер (мүгедектер);
- 5) егде жасына байланысты өзіне қызметтер көрсетуге мүмкіндігі жоқ адамдар [30].

Қызметтер түрлерінде арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандартына сәйкес әлеуметтік қызметкер тұрмыстық, психологиялық, педагогикалық, еңбек, мәдени және кәсіби көмек көрсетеді.

Айта кету керек, әлеуметтік қызметкерлердің мәртебесін көтеру әрекеттеріне қарамастан, Қазақстанда әлеуметтік қызмет көрсету саласын кадрлармен қамтамасыз ету бойынша толық жұмыс жүргізілмейді. Мәселен, өз еңбегінде Тұрсынбекова Ж.Д. және басқалары әлеуметтік жұмыс негізгі бағыт ретінде қарастырылмағанын атап өтті, өйткені университеттердегі әлеуметтік жұмыс медицина саласының жетекші немесе көмекші бөлімдерін қамтымайды. Мемлекеттің әлеуметтік функциясын жүзеге асыру арқылы денсаулық сақтаудың сапасын арттыру жөніндегі стратегиялық ұлттық мақсатты жүзеге асыру қолданыстағы білім беру стандарттарында мәні бойынша көрсетілмеген [31].

Бұдан әрі, Қазақстан Республикасында ерекше қажеттіліктері бар тұлғалар құқықтарын қамтамасыз ету және өмір сүру сапасын жақсарту жөніндегі ұлттық жоспарды іске асыру шеңберінде 2025 жылға дейін әлеуметтік қызметтер порталы (inva.gov.kz) кезең-кезеңімен енгізілді.

Портал оңалтудың техникалық құралдары мен қызметтерінің келесі ерекшеліктері байқалды:

- дербес таңдау құқығын;
- ОТҚ алу мерзімін 6 айдан 15 күнге дейін қысқартады;
- бизнес-процестердің ашықтығын қамтамасыз етеді;
- делдалдық қызметтерді алып тастайды;
- бюджет қаражатының тиімді пайдаланылуын қамтамасыз етеді;
- тауарлар мен көрсетілетін қызметтердің кең ассортиментін ұсынады және сапасын арттырады;
- ОТҚ жеткізушілері мен көрсетілетін қызметтердің тең қол жетімділігін қамтамасыз етеді;
- оңалтудың техникалық құралдары мен мүгедектердің цифрлық сауаттылығын арттырады.

Портал ерекше қажеттіліктері бар тұлғалар оңалтудың техникалық құралдары мен қызметтерін өндірушіні және жеткізушіні өз бетінше таңдауға

мүмкіндік береді. Көмек түріне тапсырыс беру көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ растау арқылы жүзеге асырылады.

Бұдан әрі, ерекше қажеттіліктері бар тұлғаларды оңалту құралдарымен қамтамасыз ету протездік-ортопедиялық, сурдотехникалық, тифлотехникалық және гигиеналық құралдарды, сондай-ақ кресло-арбалар беруді қамтиды.

Порталды пайдалану бойынша кеңесті қолдаудың байланыс-орталығынан алуға болады, оған тілді таңдап және 5 санды басу арқылы бірыңғай 1414 нөмірі арқылы хабарласуға болады [32].

Бүгінгі күні порталда арнаулы әлеуметтік қызмет көрсететін:

- 795 медициналық-әлеуметтік мекеме мен олардың бөлімшелері;
- 157 ОТҚ жеткізушісі;
- 15 мыңнан астам жеке көмекші қызметін 262 ымдау тілін, 79 – санаторий – курорттық емдеуді, 135 кепілдік берілген әлеуметтік пакетті жеткізуші тіркелген.

2021 жылы 266 мыңнан астам мүгедекке техникалық оңалту құралдары, 6 мыңнан астам мүгедекке ымдау тілі қызметі, 33 мыңнан астам мүгедекке жеке көмекші қызметі, 55 мыңға жуық мүгедекке санаторий – курорттық емдеу көрсетілді.

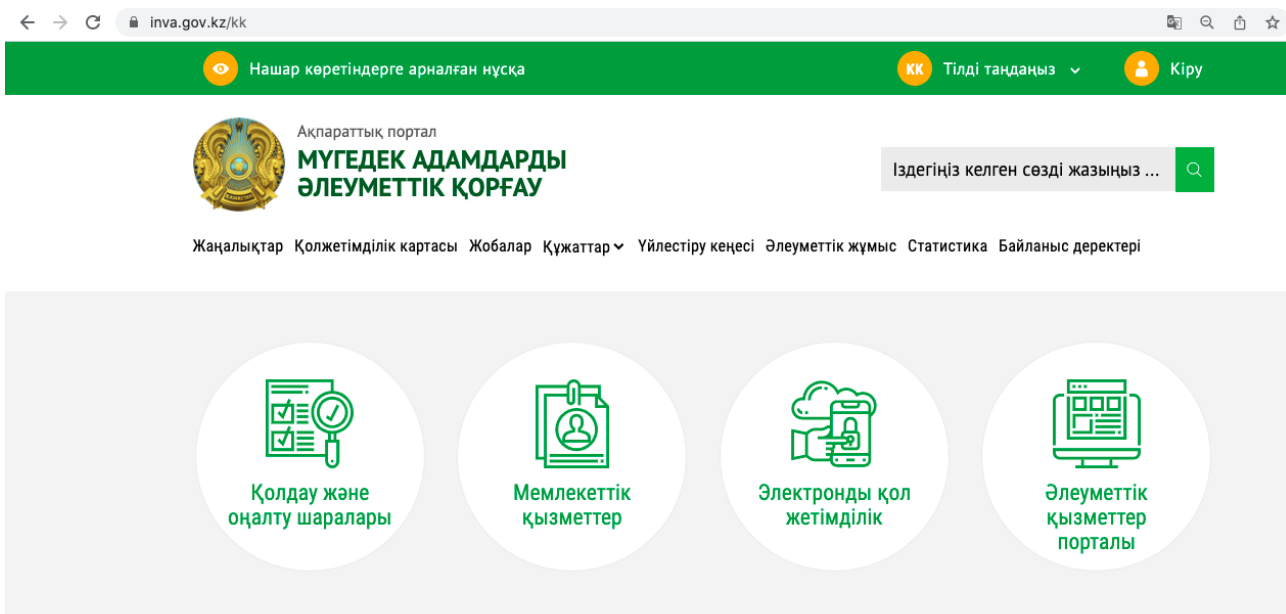
Сондай-ақ, портал арқылы кепілдендірілген әлеуметтік пакеттерге 212 мың тапсырыс рәсімделді.

Портал пайдаланушыларының, оның ішінде мүмкіндігі шектеулі адамдардың, тауарлар мен қызметтерді жеткізушілердің және жергілікті атқарушы органдардың өкілдерінің мәселелерін жедел шешу үшін «Еңбек ресурстарын дамыту орталығы» АҚ-да байланыс орталығы құрылды.

Ағымдағы жылдың 7 шілдесінен бастап байланыс орталығы өтініштерді бірыңғай байланыс орталығының 1414 нөмірі бойынша қабылдайды. Тұрғындардан қоңыраулар тегін қабылданады. Байланыс орталығына келіп түскен портал жұмысы бойынша сұрақтар мен ұсыныстарды талдаушы-әдіскерлер өңдейді және жұмыс тобының мүшелері қарайды [32].

Әрі қарай, халықты әлеуметтік қорғау веб-порталына талдау жасау керек: төмендегі суретте сайт интерфейсі көрсетілген [inva.gov.kz](http://inva.gov.kz) (5-сурет).





5-сурет – inva.gov.kz сайт интерфейсі  
Ескертпе – автормен [32] дереккөз негізінде құрастырылған

Айта кету керек, домен атауы кемсітушілік сипатқа ие «мүгедек» (инвалид) сөзінің алғашқы әріптерін басталады. Сонымен қатар, «мүгедек» сөзі ағылшын тілінен шыққан. Бірақ ағылшын тіліндегі *invalid* («әлсіз», «ауыр») сөзі қазір ерекше қажеттіліктері бар адамды белгілеу үшін қолданылмайды.

Бұдан басқа, «Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы» 2005 жылғы 13 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес мүгедек – тұрмыс-тіршілігінің шектелуіне және мүгедектердің мұқтаждығына әкеп соқтыратын ауруларға, мертігулерге (жаралануға, жарақаттарға, контузияларға), олардың зардаптарына, кемістіктерге байланысты организм функциялары тұрақты бұзылып, денсаулығы нашарлаған адам оны әлеуметтік қорғау [33].

Мүгедектердің құқықтары туралы Конвенцияға түпнұсқасына сәйкес «Persons with Disabilities» деп жазылған, бұл дегеніміз біріншіден адам содан соң ерекше қабілеттігі бар екендігі анықталады [2].

Сондықтан «Мүгедек» ұғымы ҚР заңнамасында Мүгедектердің құқықтары туралы Конвенцияға сәйкес келтірілмеген және әлі күнге дейін әлеуметтік емес, медициналық көзқарасқа ие:

Біріншіден, қолданыстағы «мүгедек» термині мүгедек адамның қоғам өміріне басқалармен тең дәрежеде толық және тиімді қатысуы үшін мүмкіндіктерін шектейтін тосқауылдарға емес, адам организмінің физикалық бұзылыстарына назар аударады;

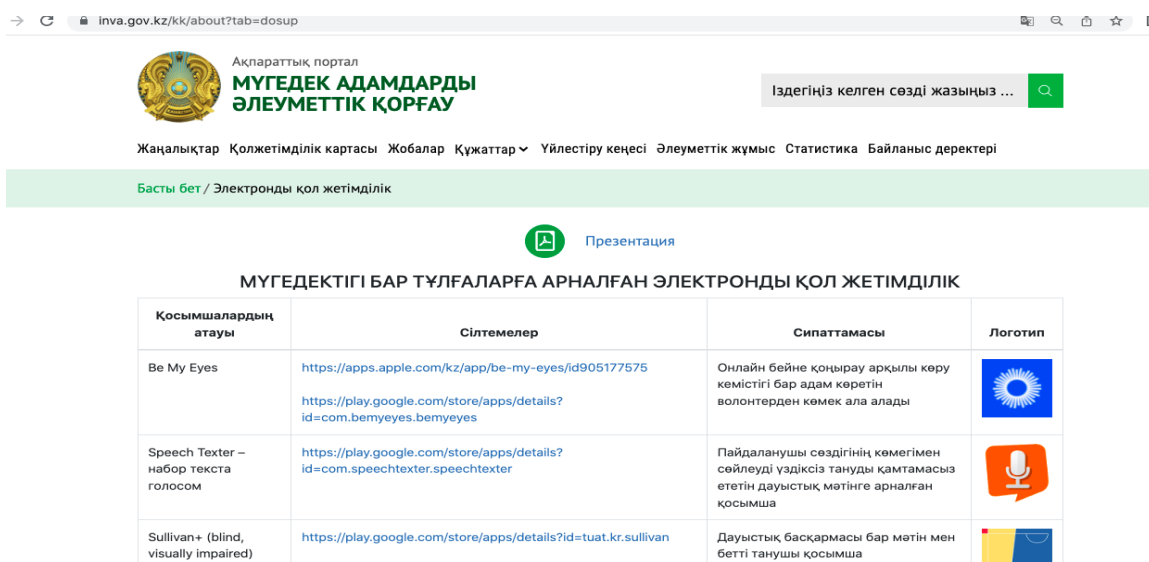
Екіншіден, медициналық терминдерді теріс реңкпен (мертігу, ақаулар) пайдалану мүгедек адамдардың қадір-қасиетін қорлайды және оларға адам құқықтарының тәсіліне емес, қайырымдылық тәсіліне негізделген көзқарасты қалыптастырады;

Үшіншіден, қалыптасқан теріс коннотацияға байланысты «мүгедек» терминін қолдану мүгедек адамдарға деген кемсітушілік қатынасты қалыптастыруды жалғастыруда.

Осыған байланысты, [inva.gov.kz](http://inva.gov.kz) интернет-портал мемлекеттік саясатта тұтастай алғанда мүгедек адамдарға қатысты медициналық тәсілдің таралуына ықпал етеді деп болжауға болады және ерекше қажеттіліктері бар адамдарға қолайсыз қарым-қатынас қалыптастырады. Бұл өз кезегінде әлеуметтік қызметкерлердің мүгедектерге деген қарым-қатынасының нашарлау қаупі болуы мүмкін.

Осыған байланысты, әлеуметтік органдар жұмысының тиімділігін бағалаудағы алғашқы қадам ретінде кемсітушілік қатынасты төмендету мақсатында веб-портал доменін қайта атау керек.

Бұдан әрі порталда «мүгедектігі бар тұлғаларға арналған электронды қол жетімділік» бөлім бар және ол келесі б-суретте көрсетілген.



б-сурет – Мүгедектігі бар тұлғаларға арналған электронды қол жетімділік  
Ескертпе – автормен [32] дереккөз негізінде құрастырылған

Жалпы, портал ерекше қажеттіліктері бар адамдар үшін өте ыңғайлы және ақпараттық, сондай-ақ нашар көретіндерге арналған нұсқасы бар деген қорытындыға келуге болады. Веб-порталда Үйлестіру кеңесі туралы ақпарат, байланыстар, статистика және барлық қажетті нормативтік-құқықтық база бар.

Айта кету керек, кері байланыс бөлімі жоқ, төмендегі суретте көрсетілгендей «мемлекеттік мекемелердегі басшылардың байланыстары» және «әлеуметтік жұмыс жөніндегі сарапшылар» туралы ақпаратпен байланыс бөлімі ғана бар.

inva.gov.kz/kk/contacts

Ақпараттық портал  
**МҮГЕДЕК АДАМДАРДЫ  
 ӘЛЕУМЕТТІК ҚОРҒАУ**



Іздегіңіз келген сөзді жазыңыз ...

Жаңалықтар Қолжетімділік картасы Жобалар Құжаттар Үйлестіру кеңесі Әлеуметтік жұмыс Статистика Байланыс деректері

## БАЙЛАНЫС ДЕРЕКТЕРІ

Мемлекеттік мекемелердегі басшылардың байланыс деректері Әлеуметтік жұмыс бойынша сарапшылар

Барлық аймақтар Барлық байланыстар Сүзгінеу

	<b>Павлодар қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі</b> Бөлім бастығы - Беляева Гульбарам Ермековна	+7 (718) 232-00-96 +7 (718) 232-00-96 org.osz.ap@pavlodar.gov.kz 9.00-18.30	ПАВЛОДАР ОБЛЫСЫ, Павлодар қ., Кривенко көшесі, 25 үй
	<b>Еңбек, әлеуметтік қорғау және көші-қон қызметінің Маңғыстау облысы бойынша</b>	+7 (729) 260-52-44 +7 (729) 260-52-44	МАҢҒЫСТАУ ОБЛЫСЫ,

### 7-сурет – Байланыс деректері

Ескертпе – автормен [32] дереккөз негізінде құрастырылған

Кері байланыс пен кері байланыс бөлімінің болмауы Халықты әлеуметтік қорғау көрінісін біршама нашарлатады, өйткені мүгедек адамдар әлеуметтік оңалту, бейімдеу жүйесін дамытуды қажет етеді. Бейімделуді өзекті қажеттіліктер деңгейі мен оларды қанағаттандыру деңгейі арасындағы сәйкестікті белгілеудің әлеуметтік процесі ретінде қарастыра отырып, біз осы қажеттіліктерді қанағаттандыру қажеттіліктері мен мүмкіндіктері арасында көбінесе жергілікті атқарушы органдардың тиісінше жауап бермеуімен байланысты қайшылықтар бар екенін анықтадық.

Кері байланыссыз және әлеуметтік қорғау органдарын әкімшілендіру тиімділігін бағалаусыз бұл көрсеткіш мемлекеттік атқарушы органдармен тиімді қарым-қатынас жасау қажеттілігін төмендетеді. Мемлекеттік құрылымдардың қызметкерлерінің мүгедектердің қажеттіліктерін ести алмауы немесе жетіспеуі, олардың ерекше қажеттіліктері бар адамдармен қарым-қатынас жасау дағдыларының жеткіліксіздігі және тұрмыстық зорлық-зомбылықтың себептері мен алдын-алу және зардап шеккендерге көмек көрсету алгоритмін нашар білуі осы проблеманың шиеленісуіне әкеледі.

Нәтижесінде, мүгедектігі бар адамдар өз мәселелерін шешуге жауапты атқарушы органдардың өкілдеріне сенуді тоқтатады. Осыған байланысты мемлекеттік органдардың қызметкерлерін, әлеуметтік, медициналық қызметкерлерді және құқық қорғау органдарының қызметшілерін ерекше қажеттіліктері бар адамдармен жұмыс істеу ерекшеліктеріне оқытуды жүргізу қажет. Сондай-ақ, осы портал ерекше қажеттіліктері бар адамдармен жұмыс істеу үшін басты ресурс болып табылатындықтан, бағалау бөлімін қосып, әлеуметтік қызметтердің жұмысы туралы Кері байланыс болуы керек.

Магистрлік жобаны жазу барысында Қазақстанда ЮНФПА өткізген «Түркістан облысы мен Шымкент қаласында зорлық-зомбылық көрген мүгедек

әйелдердің ерекше қажеттіліктеріне назар аудара отырып, әлеуметтік гендерлік факторлар бойынша мүмкіндігі шектеулі адамдардың қажеттіліктерін бағалау нәтижелеріне» сәйкес Қазақстанда жүргізілген әлеуметтік сауалнамалар зерттелді [34].

Мүгедектігі бар адамдарға мемлекеттік/жергілікті бюджет қаражаты есебінен әлеуметтік қызметкерлердің көмегі тиеді. Респонденттердің жартысынан көбі (59%) әлеуметтік қызметкерлер оларға бармайтынын және олармен тіпті таныс емес екенін атап өтті; әсіресе ауылдық жерлерде тұратын респонденттер жиі осылай жауап берді. Сауалнамаға қатысқан мүгедек адамдардың 28% - ы әлеуметтік қызметкерлер оларға апта сайын, 6% - айына 1 рет және 1% - 3-4 айда бір рет келетінін атап өтті. Бірінші топтағы 44 мүгедектің көпшілігі әлеуметтік қызметкерлер оларға жылына 1 рет немесе шақыру бойынша баратынын атап өтті. 19 жағдайда есту бойынша мүгедектерде әлеуметтік қызметкерлер сурдоаудармашылар болып табылады, олар қажет болған жағдайда олармен байланысады [34].

Бұдан әрі, 8 жағдайда бірінші топтағы мүгедектер әлеуметтік қызметкер тарапынан дөрекілік, қызмет көрсетуден бас тарту, қарым-қатынас жасай алмау, жол жүру ақысын талап етуді атап өтті. Респонденттер әлеуметтік қызметкерлерден басқа, медицина қызметкерлерімен, жергілікті полиция қызметінің (ЖПҚ) қызметкерлерімен және басқа да ұйымдар мен мекемелермен қарым-қатынаста және өзара іс-қимылда проблемалардың бар екенін атап өтті. 45 респондент (52%) жоғарыда аталған қызметкерлермен өзара іс-қимылдың мұндай проблемаларын немқұрайлы қарау және көмек көрсетуден бас тарту ретінде атап өтті, ал 25 жағдайда (23%) олар мүгедек адамдардың өздерімен емес, ілесіп жүретін адамдармен (сурдоаударма, ата-аналар/туыстар және т.б.) жүгінетінін және қарым-қатынас жасайтынын атап өтті. Барлық сұралғандардың ішінде 15 адам өздері әлеуметтік қызметкерлер мен дәрігерлерге қызмет көрсетуді ұзақ күтуге және оларға сенімсіздік білдіруге жүгінбейтінін атап өтті. Тек 6 адам олардың барлығына қанағаттанатынын, тиісті мамандармен қарым-қатынаста және өзара әрекеттесуде проблемалар жоқ екенін атап өтті [34].

Сонымен қатар, ЮНФПА есебіне сәйкес ерекше қажеттіліктері бар адамдар олар үшін түсінікті форматтарда және ақпарат алу арналарында ақпараттың қол жетімсіздігіне байланысты өз құқықтары туралы жеткілікті хабардар емес. Мүгедектігі бар адамдар медициналық мекемелерде өткізілетін скринингтік бағдарламалар мен профилактикалық тексерулер туралы толық білмейді.

Осыған байланысты, біліктілігі төмен адамдардың өз құқықтары туралы білім деңгейін арттыру, БАҚ-та, әлеуметтік желілерде мүгедек адамдар үшін түсінікті форматтағы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету қажет.

Қажет болған жағдайда түсінуге болатын келесі форматтарда ақпарат пен коммуникацияның қол жетімділігін қамтамасыз ету қажет:

- Брайль қарпі;
- үлкен қарпі;
- дыбыстық сүйемелдеу;
- экран оқырмандарымен үйлесімді сандық форматтар;

- аудармашымен ымдау тілі;
- субтитрлер;
- көрнекі нұсқаулықтар.

Мүгедек адамдар әлеуметтік оңалту, бейімдеу жүйесін дамытуды қажет етеді. Бейімделуді өзекті қажеттіліктердің деңгейі мен оларды қанағаттандыру деңгейі арасындағы сәйкестікті белгілеудің әлеуметтік процесі ретінде қарастыра отырып, осы қажеттіліктерді қанағаттандыру қажеттіліктері мен мүмкіндіктері арасында көбінесе жергілікті атқарушы органдардың тиісінше жауап бермеуімен байланысты қайшылықтар бар екендігі анықталды.

Қанағаттанбаудың себептерін анықтау мақсатында барлық респонденттерге ашық сұрақ қойылды «Мемлекеттік қызметтерді алу/алу кезінде сіз нақты немен қанағаттанбадыңыз?». Респонденттердің едәуір бөлігі (54%) олардың барлығы қанағаттандырады деп жауап берді, қанағаттанбаудың жекелеген сәттері бар, бірақ жалпы олар қанағаттандырылды.

Қалған респонденттер наразылықтың көптеген себептерін атады. Қорыта келе деректер бөлуге болады мынадай негізгі себептері қанағаттанбау:

- Қағаз әуре-сарсаңға салушылық;
- Жеткіліксіз қолжетімділік ғимараттың көрсететін мемлекеттік қызметтер;
- Мемлекеттік қызметшілердің жекелеген өкілдерінің дәрежі қарым-қатынасы;
- кезекте күту жағдайларының жеткіліксіздігі; мемлекеттік мекемелердің елді мекендерден алыстығы [35].

Жоғарыда айтылғандарды ескере отырып, қызмет тұтынушыларының қандай қызметтерге қол жеткізе алатындығы, сондай-ақ жеткізушілер ұсынатын қызметтер туралы хабардар болу және түсіну үшін барлық секторлар мен мекемелерді қамтитын барлық арнайы әлеуметтік қызметтердің цифрландыру қажет, сонымен қатар әр әлеуметтік қызмет ұйымы/жеткізушісінде қол жетімді қызметтердің жаңартылған тізімі бар мемлекеттік мекемелер мен ҮЕҰ арқылы.

### **Әлеуметтік жұмыс органдарын әкімшілендіру – шет елдердің тәжірибесі.**

Әкімшілік реформаның тұжырымдамасында «мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін арттыру» мақсатына қол жеткізу әлеуметтанушылық әдістерді қолдану (қызмет алушыларды сұрау) арқылы бағаланады деп болжанады. Бастамашылық тәртіппен, кейбір жағдайларда - әкімшілік регламенттер әзірленгенге және бекітілгенге дейін кейбір қоғамдық ұйымдар мемлекеттік қызметтерді ұсыну кезінде мемлекеттік билік органдары қызметінің тиімділігін талдауға қосылды. «Жасырын сатып алулар», «заттай байқаулар» әдістері, мысалы, қызмет алушыларға жүргізілген сауалнамаларға қарағанда анағұрлым ақпараттылыққа ие болды [36].

Мүгедектерге көрсетілетін қызметтердің сапасы әртүрлі әлеуметтік-экономикалық жағдайларға қолданылуы мүмкін кешенді көзқарас болып табылады. Қызмет көрсету сапасын жақсарту көбінесе мүгедектер үшін осы қызметке қол жеткізуді жақсартуға әкеледі. Әлемнің барлық жерінде әлеуметтік

қызметтерге арналған әртүрлі сапа жүйелері (принциптер, стандарттар немесе кейде жай ғана сапа параметрлері немесе көрсеткіштері тұрғысынан тұжырымдалған) бар және бұл салада 1990 және 2007 жылдар аралығында айтарлықтай прогреске қол жеткізілді [37].

Қызметтердің сапасына қатысты ең дәйекті ұстанымдардың бірі – Еуропалық Комиссияның мүгедектік жөніндегі жоғары деңгейдегі тобының ұстанымы. Бұл топ мүгедектерге көрсетілетін қызметтердің сапасын реттейтін қағидаттардың тізбесін жасады, олар жалпы сипатқа ие болғандықтан, көптеген елдерде ілгерілетілуі мүмкін.

Сапа қызметі үнемі келесі аспектілерге назар аударуы керек:

- Пайдаланушылардың құқықтарын, олардың таңдауы мен мүдделерін сақтау;
- Интервенцияға тұлғаға бағытталған көзқарас;
- Қажет болған жағдайда адамның өмірлік циклінің әртүрлі кезеңдеріндегі күтім мен араласудың үздіксіздігі;
- Пайдаланушылардың қызметті жоспарлауға және бағалауға қатысуы;
- Қызмет көрсетудегі серіктестік;
- Қызмет нәтижелеріне бағытталған қызмет;
- Қызметті дұрыс басқару [36].

Кейбір елдерде қызмет көрсету сапасы өмір сапасының неғұрлым жалпы тұжырымдамасымен, демек, мүгедектердің өмір сүру жағдайларының тұрақты жақсаруымен байланысты:

- эмоционалдық әл-ауқат және әлеуметтік қарым-қатынастар;
- қауымдастыққа жататындығы және қосылуы; материалдық әл-ауқат, жеке даму және конструктивті қызмет;
- денсаулық;
- күнделікті таңдаулар мен шешімдерге және адамның өмірлік жобасына қатысты өзін-өзі анықтау;
- азаматтық құқықтар мен қоғамдық өмірге қатысу; зорлық-зомбылықтан және қиянаттың барлық басқа түрлерінен қорғау [39].

Дамыған елдердің тағы бір ерекшелігі бұл – әлеуметтік платформа (Еуропадағы әлеуметтік секторда белсенді үкіметтік емес ұйымдардың өкілдік федерациялары мен желілерінің альянсы) үшін әлеуметтік және денсаулық сақтау қызметтерінің сапасы пайдаланушылардың осы қызметтерге қолжетімділігін жақсарту үшін шешуші фактор болып табылады.

2008 жылы еуропалық елдер үшін жалпы сапа негіздерінің қажеттілігін насихаттайтын Әлеуметтік платформа «Сапалы әлеуметтік және денсаулық сақтау қызметтеріне қол жеткізудің 9 қағидаты» атты мақаланы жариялады, онда осы бірлескен құрылым бойынша өз ұсыныстары көрсетілген: Осылайша, Әлеуметтік платформа, сапалы әлеуметтік және денсаулық сақтау қызметі:

- Адамның қадір-қасиеті мен негізгі құқықтарын құрметтеуге;
- Күтілетін нәтижелерге қол жеткізу;
- Әрбір жеке тұлғаға бейімделу – қол жеткізуге қатысты негізгі фактор;
- Барлық пайдаланушылардың, соның ішінде ең осал пайдаланушылардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету;

- Қатысушы болыңыз және жергілікті қоғамдастықпен және басқа негізгі ойыншылармен серіктестікте қамтамасыз етіңіз;

- Жақсы еңбек және еңбек жағдайында жұмыс істейтін білікті мамандармен қамтамасыз етілу;

- Есеп беру және ашық түрде басқару. Сондықтан қызметтер сапасы бұдан былай жоғары егжей-тегжейлі «стандарттар» тұрғысынан емес, барлық жағдайларда қолданылатын «қағидалар» тұрғысынан сипатталады, содан кейін әр елдің шешім қабылдаушылары мен қызмет көрсетушілері индикаторлар мен нақты әрекеттер ретінде қабылданбауы мүмкін [40].

Бұдан әрі, жалпы ереже бойынша, бұл сапа қағидаттары қызмет көрсетушілердің өздері немесе әртүрлі деңгейдегі уәкілетті органдар жүзеге асыратын нақты және тексерілетін әрекеттерге айналғаннан кейін (мысалы, сапа жөніндегі нұсқаулықтар немесе процедуралық нұсқаулықтар, қарапайым болса да), біз бұл қызмет деп санауға болады. сапалы қызмет көрсету үшін дұрыс алғышарттарды ұсынады, осылайша өз пайдаланушылары үшін жауапты және қолжетімді болу үшін [41].

Бір қызығы, тиімділікті бағалау мемлекеттік органдар қызметінің түпкілікті нәтижесін зерттеуге ғана емес, сонымен қатар ресурстарды басқару сапасы мен мемлекеттік қызметтерді ұсыну арасындағы байланысты зерттеуге де негізделген [43].

Ресейлік тәжірибеде мекеменің сапасын бағалау мыналарды қамтиды:

- Мекемені басқару сапасын бағалау;
- Мекеменің қаржы-шаруашылық қызметінің сапасын бағалау;
- Персоналдың жұмыс сапасын бағалау;
- Мекеме қызметінің тиімділігін бағалау;
- Мекеме қызметінің нәтижелілігін оны құру мақсаты тұрғысынан бағалау;
- Қызмет көрсету сапасын бағалау.

Бағалау критерийлері келесі көрсеткіштерді қамтиды:

1. Қол жетімділік;
2. Мекеменің коммуникативті тиімділігі;
3. Әлеуметтік қызмет көрсету сапасы;
4. Мекемелер қызметінің тиімділігін бағалау [41].

Әлеуметтік сала мекемелері қызметінің тиімділігін бағалау мәселелері күн сайын өзекті бола түсуде. Біріншіден, бұл мемлекеттік бюджеттік мекемелерді реформалауға байланысты, ол бастапқыда олардың жұмыс істеу тиімділігін арттыруға, сондай-ақ осы мекемелердің ішкі ресурстарын белсенді пайдалануға бағытталған. Ресейдің тәжірибесін ескере отырып, бұл механизмді Қазақстанда әлеуметтік қорғау органдарының қызметін бағалау мақсатында қолдануға болады.

### **Әлеуметтік жұмыс органдарын әкімшілендірудің тиімділігін бағалау бойынша ұсыныстар**

Тиімділік бағдарламалар беретін нәтижелер мен осындай нәтижелерге қол жеткізген кездегі шығындар арасындағы арақатынаспен анықталады. Бір уақытта тиімді және шығындары төмен бағдарламалар ең тиімді болып

табылады. Бағдарлама бюджетінің қысқаруы тиімділіктің жоғарылауына емес, төмендеуіне әкелуі мүмкін.

Әлеуметтік қызметтің тиімділігін, мүгедектермен әлеуметтік жұмыстың сапасын, мүгедектердің жағдайын жақсартуға байланысты әртүрлі әлеуметтік жобаларды зерттеу мәселесі өте маңызды. Бүгінгі таңда көптеген мемлекеттік және қоғамдық ұйымдар өз жұмысымен қатар жобалық қызметті жүзеге асыруда. Жобаларға негізделген қызметті ұйымдастыру іс-әрекеттің қаншалықты сәтті екенін, жоспарланған нәтижелерге қол жеткізілгенін және сәтсіздіктердің себебін, егер бар болса, бағалауға мүмкіндік береді. Ол үшін өз қызметінің нәтижелерін бақылай, бағалай және сырттан ұсына білу қажет.

Қазіргі таңда әлеуметтік ұйымдардың персоналдың қызметін бағалау критерийлері келесі болу керек, атап айтқанда:

- сақталуы тиіс тәртіпке сәйкес еңбек міндеттерін орындау;
- жұмыс орнында Әдеп кодексіне сәйкес нақты реттеу;
- қызметкерлердің кәсіби біліктілігін үздіксіз арттыру және олардың мекеменің инновациялық қызметіне, сондай-ақ конкурстар мен эксперименттік алаңдарға қатысуы;
- тиімділікті арттыру мақсатында әлеуметтік қызметкерлер жұмысына жаңа тиімді технологияларды енгізу;
- әлеуметтік қызметтерді жақсарту арқылы азаматтардың қанағаттануын арттыру.

Бұдан басқа, қызметкерлердің біліктілігі мен еңбек міндеттеріне сәйкестігі, операциялық қасиеттері және кәсіби этиканың сақталуы сияқты басқа да көрсеткіштер бар. Осымен қатар жұмыс көлемі мен еңбек қарқындылығы, жұмысшылардың көп санының нормадан артық қызмет көрсетуі де көрсеткіштер жүйесіне енгізілген.

Сонымен қатар, бұл әлеуметтік қызметкерлер әлеуметтік саясаттың маңызды құрамдас бөлігі және оларды басқару, азаматтардың қанағаттануын арттырудың негізі.

Әлеуметтік қызметкерлер клиенттермен және олардың атынан әлеуметтік әділеттілік пен әлеуметтік өзгерістерге ықпал етеді. Әлеуметтік қызметкерлер мәдени және этникалық әртүрлілікке сезімтал және кемсітушілікті, қысымшылықты, кедейлікті және әлеуметтік әділетсіздіктің басқа түрлерін жоюға тырысады.

Бұл әрекеттер тікелей тәжірибе, қауымдастықты ұйымдастыру, қадағалау, кеңесу, басқару, үгіт-насихат, әлеуметтік және саяси әрекет, саясатты әзірлеу және жүзеге асыру, білім беру, зерттеу және бағалау түрінде болуы мүмкін. Әлеуметтік қызметкерлер адамдардың өз қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетін арттыруға ұмтылады. Әлеуметтік қызметкерлер сонымен қатар ұйымдардың, қауымдастықтар мен басқа да әлеуметтік институттардың адамдардың қажеттіліктері мен әлеуметтік мәселелеріне жауап беруін қамтамасыз етуге тырысады.

Әлеуметтік жұмыс мамандығының миссиясы негізгі құндылықтар жиынтығына негізделген. Әлеуметтік қызметкерлер кәсіптің бүкіл тарихында



кабылдаған бұл негізгі құндылықтар әлеуметтік жұмыстың бірегей мақсаты мен перспективасының негізін құрайды:

- қызмет көрсету
- әлеуметтік әділеттілік
- адамның қадір-қасиеті мен құндылығы
- адами қарым-қатынастың маңыздылығы
- адалдық
- құзыреттілік.

Бұл негізгі құндылықтар шоғыры әлеуметтік жұмыс мамандығының бірегейлігін көрсетеді. Олардан алынған негізгі құндылықтар мен принциптер адам тәжірибесінің контекстінде және күрделілігінде теңгерімді болуы керек.

Қызметтерді көрсету кезінде қызметтерді түрлері бойынша бөлу, сондай-ақ оларды жас және әлеуметтік жағдай бойынша бөлу мәселелері жиі туындайды және көрсетілетін қызметтердің толық есепке алынбауы, сондай-ақ олардың қайталануы орын алады.

Сонымен қатар, көрсетілетін қызметтер мен көрсетілетін қызметті алушылар туралы ақпараттың болуы жоспардан тыс тексерулер жүргізуге көмектеседі және әлеуметтік қорғау органдарының қызметкерлеріне аз уақыт алады.

Жоғарыда айтылғандарды ескере отырып, бұл жоба ерекше қажеттіліктері бар адамдарды әлеуметтік қорғаудың интернет-ресурсында пилоттық жоба ретінде әзірленген азаматтардың өтініштерін электронды тіркеу және әлеуметтік қызметтерді бағалау жүйесін құруды ұсынады.

Ақпараттық жүйедегі өзара әрекеттесу механизмін мыналарды ескеру қажет:

1. Ерекше қажеттіліктері бар адам туралы барлық ақпаратты әлеуметтік қорғау ұйымының қызметкері ақпараттық жүйеге енгізеді;
2. Әрі қарай тіркеуден өткеннен кейін өтініш негізінде әлеуметтік қызметтер пакеті жеке таңдалады және жеке бағдарлама жасалады;
3. Серверде мекенжайлар мен көрсетілетін қызметті алушы туралы толық ақпарат көрінеді, тек Интернет қосылымы қажет.
4. Қызмет көрсету үшін мекенжайға келгеннен кейін әлеуметтік қызметкер арнайы QR коды арқылы клиентті сәйкестендіреді және қажетті қызметтерді көрсетуге кіріседі. QR коды Communicator бейнекамерасы арқылы оқылады.
5. Осыдан кейін клиент жұмысты клиент сақтаған басқа QR коды арқылы 10 балдық шкала бойынша бағалайды.
6. Бұл ақпарат серверге және ақпараттық жүйеге жіберіледі, оны бөлім басшысы көреді.

Ресей тәжірибесін ескере отырып, бағалау келесі кестеде көрсетілген критерийлерге сәйкес жасалады.

Кесте 2 – Бағалау критерийлері

Бағалау критерийлері	Сипаттамасы
----------------------	-------------

Кесте 2 жалғасы	
Қол жетімділік	1. Ұйым туралы ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігі 2. Шарттардың жайлылығы және қызметтерді алуға қолжетімділік, оның ішінде клиент үшін қолайлы жұмыс режимі. 3. Қызметтерді алу кезінде кезек күту уақыты
Мекеменің коммуникативті тиімділігі	1. Персоналдың біліктілігі (базалық білімі) 2. Персоналдың кәсібилігі (біліктілікті арттыру, жұмыс тәжірибесі)
Әлеуметтік қызмет көрсету сапасы	1. Көрсетілетін қызметтер сапасының мемлекеттік стандартқа сәйкестігі; 2. Қызмет көрсетудің толықтығы мен уақтылығы; 3. Қызмет көрсетудің нәтижелілігі мен тиімділігі (материалдық және материалдық емес).
Мекемелер қызметінің тиімділігін бағалау	1. Мекеменің негізгі қызметі; 2. Клиенттерді бағалау бойынша қызметтердің сапасына қанағаттану
Ескерту – автормен [43] дереккөз негізінде құрастырылған	

Тиімділікті жиынтық, тәуелсіз бағалауды есептеу:

$$F = (F_1 + F_2 + F_3 + F_4 + F_5 + F_6 + F_7 + F_8 + F_9 + F_{10}) : N,$$

*N*-индикаторлардың жалпы саны (индикаторлардың толық саны – 10)  
Индикатор бойынша ең жоғарғы балл саны – 10.

Әлеуметтік қызмет көрсету мекемесінде өлшем немесе индикатор болмаған жағдайда жиынтық бағалауды есептеу үшін көрсеткіштер саны азаяды

Әлеуметтік қызмет көрсету мекемелерінің рейтингі:

1 – топ-тиімділігі жоғары әлеуметтік қызмет көрсету мекемелері (10-нан 7,5-ке дейін);

2 – топ – жұмыс істеу режимінде жұмыс істейтін әлеуметтік қызмет көрсету мекемелері (7,5-тен 5-ке дейін) - Қоғамдық кеңес әлеуметтік қызмет көрсету мекемелері қызметінің тиімділігін арттыру жөнінде ұсыныстар енгізеді;

3 – топ – оңтайландыруды қажет ететін әлеуметтік қызмет көрсету мекемелері (5-тен кем) - Қоғамдық кеңес мекеме қызметін оңтайландыру туралы ұсыныстар енгізеді.

Бөлімше меңгерушісі әлеуметтік қызметкерге тіркелген клиенттердің санын үнемі бақылайды, қажет болған жағдайда кеткендерді ауыстырады немесе қызмет көрсетуге жаңадан қабылданғандарды қосады. Әлеуметтік қызметкерлер коммуникаторларындағы клиенттер тізімін жаңарту жаңа күндер басталған кезде автоматты түрде жүреді.

Бұл жағдайда алынған деректердің дәлдігі мен тиімділігіне, олардың сенімділігі мен толықтығына, сондай-ақ қол жеткізу құқығы бар барлық

пайдаланушылар үшін қол жеткізуге болады. Ақпаратқа қол жеткізу қауіпсіздігі мәселелері пайдаланушыларды жеке авторизациялау және бағдарламаның әртүрлі ішкі бөлімдеріне қол жеткізу құқығын қатаң шектеу арқылы корпоративтік деректер желісі арқылы шешіледі.

Сонымен қатар, келген ақпарат көмегімен жұмыскерлердің әрбір қызмет үшін қанша уақыт жұмсағаның және тиімділігі бағалауға қосымша мүмкіндік береді.

Алынған ақпаратты келесі бағалау әдістерімен бағалауға болады:

### Кесте 3 – Бағалау әдістері

<b>Бағалау әдісі</b>	<b>Сипаттамасы</b>
салыстыру әдісі	осы әдіс арқылы есепті кезеңнің деректерін өткен жылдың тиісті кезеңіндегі жұмыс көрсеткіштерімен салыстыру жүргізіледі
социологиялық әдіс	сауалнама арқылы бастапқы ақпаратты жинау үшін қолданылады
қызмет көрсетілетін азаматтардың қажеттіліктерін қанағаттандыру негізінде тиімділікті бағалау әдісі	азаматтардың қанағаттандырылатын, толық қанағаттандырылмайтын қажеттіліктерін анықтауға мүмкіндік береді
сараптамалық бағалау әдісі	бағалаудың ақпараттық көздерінің көмегімен (басшылар, мамандар, әлеуметтік қызметкерлер, қызмет көрсетілетін адамдар, БАҚ) мекеменің жұмысын бағалауға мүмкіндік береді
тиімділік және тиімсіздік факторларын бағалау әдісі	тиімділік факторлары мен тиімсіздік факторларын жүйелеуге мүмкіндік береді; оларды көрнекі түрде, мысалы, тиісті кестенің көмегімен ұсынуға; мекеменің қызметін жетілдіру бойынша бағдарламаларды (жоспарларды) әзірлеуге және орындауға мүмкіндік береді
Ескерту – автормен [41] дереккөз негізінде құрастырылған	

### **Әлеуметтік қызмет көрсету мекемелері жұмысының сапасын бағалауды жүргізу алгоритмі**

Барлық әлеуметтік қамсыздандыру мекемелері өз бағыттары бойынша мекеме қызметінің тиімділігін бағалау нәтижелерін Қазақстан Республикасы Үкіметінің жанындағы консультативтік - кеңесші орган болып табылатын мүгедектерді әлеуметтік қорғау саласындағы үйлестіру кеңесіне (бұдан әрі-үйлестіру кеңесі) жылына 1 рет жібереді

Мекемелер жұмысының тиімділігін жиынтық тәуелсіз бағалау негізінде 3 топ бойынша мекемелердің рейтингі құрылады

Рейтинг негізінде Үйлестіру кеңесі ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігіне жолдайды:

- ұйымдардың жұмыс сапасын бағалау нәтижелері туралы ақпарат;
- жұмыс сапасын жақсарту туралы, сондай-ақ қызмет көрсетуге өтініш білдірген адамдар үшін қажетті ақпаратқа қол жеткізуді ұйымдастыру туралы ұсыныстар.

ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі:

- ұйымдардың жұмыс сапасын бағалау нәтижелерін және олардың қызметінің рейтингтерін зерделеуді ескере отырып дайындалған, ұйымдарға олардың жұмыс сапасын жақсарту туралы ұсыныстарды, сондай-ақ қоғамдық кеңестердің ұсыныстарын жібереді;

- ұйымдардың басшыларының жұмысының тиімділігін бағалау кезінде ұйымдардың жұмыс сапасын жақсарту бойынша ұйымдар әзірлеген іс-шаралар жоспарларының орындалуы туралы ақпаратты ескереді.

Әлеуметтік қызмет көрсету мекемелері:

- ұсыныстар негізінде жұмыс сапасын жақсарту туралы жоспар әзірлейді және ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің келісімі бойынша осы жоспарды бекітеді;;

- ұйымның жұмыс сапасын жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарын өздерінің ресми сайттарында (сайттары болған жағдайда) немесе Министрліктің сайтында орналастырады және олардың орындалуын қамтамасыз етеді.

Модель ұйымның процесін де, нәтижесін де бағалауға мүмкіндік береді:

1. Әлеуметтік қызмет көрсету сапасына әсер ететін жағымсыз факторларды уақтылы (процесс деңгейінде) анықтау

2. Әлеуметтік қызмет көрсетудің төмен сапасының себептерін анықтау

3. Мекеме қызметінің нәтижелілігін оны құру мақсаттары тұрғысынан айқындау

4. Мекеме қызметінің тиімділігін арттыру немесе оңтайландыру бойынша уақтылы шаралар қабылдау.

Ұсынылған модельдің жағымды жақтары:

1. Азаматтардың әлеуметтік қызметтерге қанағаттанушылығын арттыру;

2. Икемділік;

3. Ашықтық;

4. Объективтілік;

5. Кері байланыстың болуы;

6. Мотивациялық компоненттің болуы (оның ішінде мекеменің рейтингіне байланысты еңбекақы деңгейін арттыру).

Осылайша, азаматтардың өтініштерін электрондық тіркеудің және көрсетілетін әлеуметтік қызметтерді есепке алудың ақпараттық жүйесі деректерді сақтау және статистикалық өңдеу құралы ғана емес, сонымен қатар әлеуметтік қызметкерлер қызметінің тиімділігін бағалау құралы бола алады.

Сонымен қатар, көрсетілетін қызметтердің сапасын және олардың нақты қандай деңгейде көрсетілуін бақылау және бағалау үшін ақпараттық инновациялар әлеуметтік қызметкерлердің қозғалысын бақылауға мүмкіндік алады. Ал қызмет көрсетілетін мекенжайларды қаланың электрондық картасына салу қызметкерлердің қозғалысын бақылауға, сондай-ақ оңтайлы қозғалыс маршруттарын қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Осыған орай, әлеуметтік қызмет көрсетудің нормативтік құқықтық базасының талаптарына жауап беретін, әлеуметтік қызметкерлердің қызметін жедел бағалауға, жеке қажеттілікті ескере отыруға мүмкіндік береді.

Сонымен қатар, бұл жүйе мүмкіндігі шектеулі жандардың сұраныстары мен өтініштеріне дер кезінде жауап беруге, сондай-ақ халық арасында әлеуметтік қызметкерлердің мәртебесін көтеруге мүмкіндік береді. Бұл өз кезегінде халықты әлеуметтік қорғау саласына жоғары білікті кадрларды тартуға мүмкіндік береді. Қазіргі уақытта бүкіл әлемде мемлекеттік басқару электронды құжат айналымына көшуде және жүйедегі бұл жаңалықтар да әлеуметтік қорғау саласын айналып өтпеуге мүмкіндік береді, нәтижесінде ұсынылатын қызметтердің сапасы артады.

## Қорытынды

Мүгедек адамдардың құқықтарын қамтамасыз ету және әлеуметтік қорғау Қазақстан Республикасының әлеуметтік саясатының маңызды бағыттарының бірі болып табылады. Қазақстан 2015 жылы Мүгедектердің құқықтары туралы БҰҰ Конвенциясын ратификациялады, сол арқылы мүгедек адамдардың экономикалық, азаматтық, әлеуметтік және мәдени құқықтарын кемсітусіз және басқалармен тең дәрежеде іске асыру жөніндегі халықаралық стандарттарды имплементациялау бойынша міндеттемелерді өзіне алды.

Бұдан басқа, қанағаттану деңгейі жоғары қызметтер көрсету мақсатында әлеуметтік қорғау органдарын әкімшілендірудің тиімділігіне бағалау жүргізу талап етіледі.

Осыған орай магистрлік жома шеңберінде ерекше қажеттіліктері бар адамдарға әлеуметтік қызмет көрсетудегі әлеуметтік қорғау органдарының жұмысындағы проблемаларды қарау, әлеуметтік қорғау органдары жұмысының тиімділігін бағалау бойынша халықаралық тәжірибеге талдау жүргізілді.

Әлеуметтік қорғау органдарының тиімділігін бағалау тетіктерін жетілдіру бойынша ұсыныстардың бастапқысы бұл ерекше қажеттілігі бар адамдардың құқықтарына қатысты ҚР заңнамасында «мүгедек» ұғымын медициналық емес, әлеуметтік тәсілге негізделе отырып, мүгедектердің құқықтары туралы БҰҰ Конвенциясына сәйкес келтіру.

Келесіден, ерекше қажеттілігі бар адамдарды әлеуметтік қорғау интернет ресурсында пилоттық жобасы ретінде әзірленетін азаматтардың өтініштерін электронды тіркеудің және көрсетілетін әлеуметтік қызметтерді есепке алып, бағалаудың ақпараттық жүйесін құру ұсынылды.

Ақпараттық жүйедегі өзара әрекеттесу механизмін мыналарды ескеру қажет қызмет көрсету үшін мекенжайға келгеннен кейін әлеуметтік қызметкер арнайы QR коды арқылы клиентті сәйкестендіреді және қажетті қызметтерді көрсетуге кіріседі. QR коды Communicator бейнекамерасы арқылы оқылады. Осыдан кейін клиент жұмысты клиент сақтаған басқа QR коды арқылы 10 балдық шкала бойынша бағалайды.

Жоғарыда аталған шаралар орындалған кезде, ерекше қажеттіліктері бар адамдардың өтініштерін электрондық тіркеудің және көрсетілетін әлеуметтік қызметтерді есепке алудың ақпараттық жүйесі ерекше қажеттіліктері бар адамдардың өмір сүру сапасын жақсартады, бұл өз кезегінде олардың әлеуметтенуіне оң әсер тигізеді.

Халықты әлеуметтік қорғаудың тиімділігі, ең алдымен, әлеуметтік тұрақтылықты нығайтуда, халықтың барлық топтарының өмір сүру деңгейі мен сапасын арттыруда көрінетін аймақтың да, тұтастай елдің де экономикалық дамуымен анықталады. Өмір сүру деңгейі мен сапасы әлеуметтік нормалар мен нормативтердің дамыған мемлекеттік жүйесінің болуымен, Жұмыспен қамтуға кепілдік берумен, зейнеткерлерге, мүгедектерге, балалы отбасыларға және халықтың басқа да әлеуметтік осал топтарына көмек бағдарламаларымен айқындалады. Қазақстанда халықты әлеуметтік қорғау жүйесінің тиімділігін басқа елдермен салыстырғанда бағалау мүмкін емес, өйткені ресейлік статистика

жүйесі талданған көрсеткіштер аясында мұндай бағалау үшін қажетті негізгі талаптарға сәйкес келмейді.

Тиімділікті талқылау әлеуметтік маңызды бағдарламалар мен жобаларды әзірлеудің жоғары деңгейін көрсетеді. Алайда, бүгінгі таңда тиімділікті бағалаудың қолданыстағы тетіктері қоғамдық ұйымдардың өкілдері үшін, сыртқы тәуелсіз сарапшылар үшін жеткілікті түрде ашық емес. Бұл тетіктерді мемлекеттік қызметтер мен мекемелер үшін де, әлеуметтік қызмет көрсетуге немесе әлеуметтік дамуға қатысты жобаларды жүзеге асыратын ҮЕҰ үшін де оңтайландыру және қол жетімді ету талап етіледі. Бұл жоба шеңберіндегі қызметтің нәтижелілігін өлшеуге, осы қызметтің тікелей және жанама әсерін болжауға және белгілеуге, көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалауға, сондай-ақ олардың сапасын арттыру бойынша шаралар қабылдауға мүмкіндік береді.

## Пайдаланылған дереккөздер тізімі

- 1 Қазақстан Республикасының өзгерістер мен толықтырулар енгізілген 1995 жылғы 30 тамыздағы Конституциясы // Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесі. – URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K950001000>. Жүгінген күні: 09.10.2020
- 2 Қазақстан Республикасының «Мүгедектердің құқықтары туралы конвенцияны ратификациялау туралы» 2015 жылғы 20 ақпандағы № 288-V ҚРЗ Заңы. // Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесі. – URL: <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000288>. Жүгінген күні: 29.03.2021
- 3 Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасында мүгедек адамдардың құқықтарын қамтамасыз ету және тұрмыс сапасын жақсарту жөніндегі 2025 жылға дейінгі ұлттық жоспарды бекіту туралы» 2019 жылғы 28 мамырдағы № 326 қаулысы. // Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесі. – URL: <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1900000326>. Жүгінген күні: 12.04.2021
- 4 Заяц О. В. Организация, администрирование и управление в социальной работе / Владивосток: Изд-во Дальневосточ. ун-та. – 2004. – 145 с.
- 5 Трапезникова И. С. Администрирование в социальной работе. – Directmedia, 2016. – 63 с.
- 6 Фалько С. Г., Чугунов В. С. Менеджмент, администрирование и контроллинг в управлении организацией // Друкерровский вестник. – 2018. – № 4 – С. 127-140.
- 7 Зинченко Г. П. От администрирования к менеджменту (Опыт реформирования государственной службы в Великобритании) // Полис. Политические исследования. – 1996. – № 1 – С. 163-170.
- 8 Райченко А. В. Общий менеджмент. – Москва, ИНФРА-М, 2021. – 384 с.
- 9 Лебедев С. Н. «Управление», «менеджмент», «администрирование»: проблема концептов // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. – 2011. – № 4 – С. 143-151.
- 10 Манько А. А. Роль структурного администрирования в менеджмент-процессах организации // European Social Science Journal. – 2011. – № 5 – С. 505-511.
- 11 Мородумов Р. Н., Еремеев Ю. А. Опыт зарубежных стран в части предоставления социальных гарантий сотрудникам правоохранительных органов // Таврический научный обозреватель. – 2015. – № 5-1 – С. 58-60.
- 12 Алиева Е. В. Пути совершенствования кадровой политики в США и Великобритании // Будущее науки-2019. – 2019. – С. 281-283.
- 13 Холостова Е. И. и др. Организация, управление и администрирование в социальной работе. – Москва, Издательство Юрайт, 2016. – 425 с.



- 14 Толстых В. Ю. Социальное государство, социальная политика и социальная защита населения: развитие понятий в сфере администрирования // Политика, экономика и инновации. – 2016. – № 5 – С. 15.
- 15 Черникова Г. В. Организация работы органов и учреждений социальной защиты населения, органов Пенсионного Фонда Российской Федерации – Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2016. – 34 с.
- 16 Ярская В. Н. Социальная политика, социальное государство и социальный менеджмент: проблемы анализа // Журнал исследований социальной политики. – 2003. – Т. 1. – № 1 – С. 11-28.
- 17 Васильева Е. Г. Оценка эффективности социальной политики: региональная практика // Власть. – 2008. – № 12 – С. 29-34.
- 18 Ярская-Смирнова Е. Р., Романов П. В. Новая идеология и практика социальных услуг: оценка эффективности в контексте либерализации социальной политики // Журнал исследований социальной политики. – 2005. – Т. 3. – № 4 – С. 497-522.
- 19 Еремина О. Ю. Качество и доступность государственных услуг в социальной сфере как показатель эффективности деятельности органов исполнительной власти // Журнал российского права. – 2014. – № 1 (205) – С. 67-77.
- 20 Калимуллина Э. Р. Оценка эффективности оказания услуг по социальной защите детей-инвалидов // Путеводитель предпринимателя. – 2016. – № 31 – С. 80-85.
- 21 Козлова Е. А. Методика оценки качества и эффективности социальных услуг // Наука и современность. – 2013. – № 21 – С. 94-98.
- 22 Гладкова Л. А., Четверкина А. А. Оценка эффективности социальной защиты населения Московской области // Бизнес. Образование. Право. – 2021. – № 2 – С. 83-89.
- 23 Якимчук С. В., Никулина Т. В. Оценка эффективности функционирования системы социальной защиты населения в РФ. // Актуальные проблемы экономики. – 2015. – №5 (167) – С. 413-420.
- 24 Амиргалиев Е. Р., Нуркатова Л. Т. Социально-правовая работа с пожилыми людьми в Казахстане // Социологические исследования. – 2016. – № 3 – С. 158-160.
- 25 Пашинян И. А. Контент-анализ как метод исследования: достоинства и ограничения // Научная периодика: проблемы и решения. – 2012. – № 3 – С. 13-18.
- 26 Мангейм Дж. Б., Рич Р. К. Политология. Методы исследования / пер. с англ. / Предисл. А.К. Соколова. – М.: Издательство «Весь Мир», 1997. – 544 с.
- 27 Чурсина О. О., Галстян А. А., Яковлева И. П. Экспертное интервью: методологические аспекты, специфика методики проведения // Научные труды Кубанского государственного технологического университета. – 2016. – № 15 – С. 264-271.
- 28 Алан Б. Интервью в качественных исследованиях 1 // Социология власти. – 2007. – № 4 – С. 15-32.

- 29 Өңірлер бөлінісінде тіркелген мүгедектер саны туралы ақпарат. // Қазақстан Республикасы Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі Ұлттық статистика бюросының ресми сайты. – URL: <https://stat.gov.kz/official/industry/66/statistic/7> Жүгінген күні: 29.03.2021
- 30 Турсынбекова Ж. Д. и др. Оценка внешней среды, влияющей на формирование профессиональных компетенций социального работника в сфере здравоохранения Казахстана // Наука, техника и образование. – 2016. – № 12 (30). – С. 109-114.
- 31 Қазақстан Республикасының 2008 жылғы 29 желтоқсандағы № 114-IV «Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы» Заңы. // Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесі. – URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z080000114>. Жүгінген күні: 09.10.2020
- 32 Мүгедек адамдарды қорғау туралы ақпарат. // Мүгедек адамдарды қорғаудың ақпараттық порталы. – URL: <https://inva.gov.kz/kk/social-work>. Жүгінген күні: 19.03.2022
- 33 Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 13 сәуірдегі № 39 «Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы» Заңы. // Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесі. – URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z050000039>. Жүгінген күні: 09.04.2022
- 34 Қазақстандағы ЮНФПА. Түркістан облысы мен Шымкент қаласында зорлық-зомбылық көрген мүгедек әйелдердің ерекше қажеттіліктеріне назар аудара отырып, әлеуметтік гендерлік факторлар бойынша мүмкіндігі шектеулі адамдардың қажеттіліктерін бағалау нәтижелері». – URL: [https://kazakhstan.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/report\\_on\\_in-depth\\_interviews\\_on\\_needs\\_assessment\\_of\\_pwd\\_ru.pdf](https://kazakhstan.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/report_on_in-depth_interviews_on_needs_assessment_of_pwd_ru.pdf). Жүгінген күні: 12.01.2022
- 35 КФ «Ерекше таңдау – ШЕЛЕК». Отчет по итогам проведения социологического исследования «Изучение равного доступа к государственным услугам жителей с инвалидностью отдаленных населенных пунктов Шелекского региона». Алматы. 2016. – URL: <https://www.ciom.kz/upload/userfiles/files/shelek.pdf> Жүгінген күні: 14.02.2022
- 36 Чалдаева Д. А., Нигматьянова И. Г. Зарубежный опыт социальной реабилитации инвалидов // Вестник Казанского технологического университета. – 2010. – № 3 – С. 20-30.
- 37 Корнюшина Р. В. Зарубежный опыт социальной работы // Владивосток: Изд-во Дальневост. ун-та. – 2004. – Т.84. – С. 85.
- 38 Бикбулатова А. А., Петрова Е. А., Козьяков Р. В. Трудоустройство инвалидов: мировой опыт и современное состояние // Ученые записки Российского государственного социального университета. – 2016. – Т. 15. – № 4 – С. 6-13.
- 39 Ушакова Д. С., Митько Д. В. Основные направления социальной защиты инвалидов: зарубежный опыт // Сборник научных работ серии «Право». – 2021. – № 1 – С. 221-233.

40 Перепадя О. А., Перепадя С. М. Зарубежный опыт социально-правовой защиты прав инвалидов // Сборник статей по материалам национальной заочной научно-практической конференции «Актуальные проблемы правоприменения и управления на современном этапе». – ООО «Издательско-информационный центр «Фабула», 2019. – С. 281-286.

41 Беспарточный Б. Д. Безбарьерная среда для инвалидов: зарубежный опыт // Российская наука и образование сегодня: проблемы и перспективы. – 2015. – № 3 – С. 8-10.

42 Студеникин Н. В. Влияние цифровых технологий на социальные услуги: мировой опыт и перспективы в России // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. – 2018. – № 1 – С. 32-36.

43 Соловьева Т. С. Зарубежный опыт социального обеспечения и проблемы его реализации в России // Труды института бизнес-коммуникаций. – 2018. – С. 69-77.

## Қосымша 1

### Эксперттік сауалнама

Құрметті әлеуметтік қызметкер! Сізден нәтижелерді бағалау және жұмыстың сәттілігі мәселелері туралы сауалнамаға қатысуыңызды сұраймыз. Бұл зерттеудің материалдары ғылыми мақсаттарда және әлеуметтік қызметтерді жақсарту үшін пайдаланылады. Сауалнаманың сұрағына жауап беру оңай – сұрақты мұқият оқып шығыңыз, жауаптың ең қолайлы нұсқасын табыңыз және оның айналасындағы санды дөңгелектеңіз. Егер қолайлы нұсқа болмаса, оны бос орынға анық жазыңыз. Сіздің тегіңізді көрсетудің қажеті жоқ-сауалнама деректері тек жалпыланған түрде қолданылады.

1. Сіздің жасыңыз \*

18-ден кем

18-25

25-40

40-тан астам

2. Сіздің қызметіңіз

3. Қазақстанның әлеуметтік қорғау бағдарламасының тиімділігін 1-ден 5 ке дейінгі шәкіл бойынша бағалаңыз? \*

4. Сіздің ойыңызша, ҚР Үкіметі халықты әлеуметтік қорғауға жеткілікті ме? \*

Иә

Жоқ

Мүмкін

5. Азаматтарды әлеуметтік қорғау мәселесі қай елдің тәжірибесі ең табысты? \*

АҚШ

Скандинавия елдері

Дания

Нидерланды

Германия

Ұлыбритания

Сингапур

Басқасы

6. Сіз әлеуметтік қорғау органдарына олар көрсеткен қызметтердің тиімділігін бағалау қажет екенін қолдайсыз ба? \*

Иә

Жоқ

Мүмкін

7. Әлеуметтік қорғау органдарының әкімшілігін бағалауды кім жүргізуі керек?

Әлеуметтік қорғау органдарының қызметкерлері

Өз қызметтерін үнемі пайдаланатын азаматтар

Жалпы азаматтар

Бизнес-қоғам және ҮЕҰ сияқты азаматтарға және басқа да мүдделі тұлғаларға

Жоғары тұрған орган

Басқасы

8. Сіздің ойыңызша, әлеуметтік қызметтердің қолжетімділігіне не кедергі? (бірнеше нұсқаны таңдауға болады)

Қызмет көрсетудің өтінім беру қағидаты

Клиенттердің өздері бір нәрсе жасағысы келмеуі

Әлеуметтік қызметтердегі қызметкерлердің жетіспеушілігі

Әлеуметтік қызметтерде білікті кадрлардың жетіспеушілігі

Әлеуметтік қызметтер санының жеткіліксіздігі

Қызметкерлердің техникалық жарақтандырылу сапасының төмендігі

Бюрократия

Сыбайлас жемқорлық тәуекелдері

Басқасы

9. Сіздің ойыңызша, әлеуметтік қызмет тиімді деп санауға болады, егер...

Қоғамдағы жағымсыз тенденциялар тұрақтанады, нашарлау болмайды

Қызмет көрсету шығындары орынды

Көрсетілетін қызметті алушылардың көңіл-күйі жақсаруда

Әлеуметтік қорғау қызмет көрсету жетеді, алдыға қойған мақсаттары

Азаматтардан оң пікірлер

Басқасы

10. Қызмет көрсету сапасын қалай бақылауға болады?

Клиенттерге үйде бақылау сапарларын өткізу арқылы клиентпен сөйлесу

Клиенттерге анонимді сауалнама жүргізу

Қызметкерлердің есептілігін жетілдіру

Қызметкерлердің өзара бақылау жүйесін дамыту

Қызмет көрсету сапасын бағалау қызметтерін цифрландыру

Басқасы

11. Әлеуметтік қызметтерді бағалауда нені өзгерту керек?

Клиенттердің пікірлерін ескеру

Жалақы мөлшерін жұмыс сапасын бағалаумен тікелей байланыстыру

Қызметкерлердің жұмысын тек қызметтің өзінде бағалау

Жұмысты бағалауды мамандарға сырттан тапсыру

Клиенттерді қоса алғанда, барлық тараптарды тарта отырып, бағалау өлшемшарттарын ашық талқылау

Ештеңе өзгертуге қажеті жоқ

Басқасы

12. Әлеуметтік қызметті қалай жақсартуға болады?

Клиенттердің санын азайту

Әр қызмет бойынша нақты нұсқаулар мен жұмыс технологияларын беріңіз

Қызметкерлердің біліктілігін үнемі арттыру

Қызмет көрсету мақсаттары мен оларға жету жолдарын нақты көрсетіңіз

Кеңес беру үшін зерттеушілерді және әлеуметтік жұмыс оқытушыларын шақыру

Қызметкерлердің жалақысын көтеру

Көрсетілетін қызметтердің сапасы мәселелері бойынша жиірек кеңестер өткізу

Әлеуметтік қызметкерлер арасында оң жұмыс тәжірибесін тарату

13. Сіздің ойыңызша, әлеуметтік қорғауды басқарудың тиімділігін бағалау азаматтардың әл-ауқатын жақсартуға көмектеседі ме? \*

Иә

Жоқ

Мүмкін

Басқасы

14. Әлеуметтік жұмыс органдарын басқару тиімділігін бағалауды жақсарту жөніндегі Сіздің ұсыныстарыңыз