ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**Задание 1. Заполните таблицу.**

|  |  |
| --- | --- |
| Факторы, влияющие на эффективность услуги | Возможные меры, минимизирующие влияние факторов |
| Заявительный принцип оказания услуг затрудняет возможность оценить степень охвата целевой группы |  |
| Социальные услуги не могут быть полностью формализованы, что затрудняет разработку прозрачных и четких критериев оценки |  |
| Многообразные внешние условия могут повышать или снижать вероятность положительных изменений |  |
| Изменения в жизни людей нередко носят отсроченный характер по отношению к времени оказания услуги |  |

**Задание 2. Проанализируйте результаты мониторинга эффективности социальных услуг региона N, направленного на выявление неэффективных, мало востребованных гражданами.**

По результатам мониторинга к числу неэффективных услуг были отнесены:

социально-бытовые:

− сдача вещей в стирку, химическую чистку, ремонт и обратная их доставка;

− содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению;

− содействие в посещении театров, выставок и других культурных мероприятий; − помощь в чтении и написании писем;

− помощь в чтении и написании писем;

психолого-педагогические:

− повышение коммуникативного потенциала (проведение психологических тренингов по снятию последствий нервнопсихической напряженности и психотравмирующих ситуаций в семье, вызванных болезнью или инвалидностью членов семьи, общением с лицами, страдающими психическими заболеваниями; проведение психологических тренингов, направленных на выработку умений и навыков, отработку приемов коммуникативного общения).

ПРИВЕДИТЕ ПРИМЕРЫ МЕРОПРИЯТИЙ, КОТОРЫЕ ПОЗВОЛЯТЬ ЭФФЕКТИВНО ПРЕДОСТАВЛЯТЬ УКАЗАННЫЕ УСЛУГИ.

**Задание 3. Предложите критерии измерения эффективности оказания социальных услуг, опираясь на следующие утверждения:**

− эффективность оказания услуг следует оценить всесторонне, комплексно;

− эффективность следует оценивать на основе количественных и качественных критериев;

− при разработке критериев необходимо учитывать общие требования к формированию показателей оценки качества и эффективности.