Утвержден решением Общественного

совета при Министерстве социального

развития и труда Камчатского края

от «07\_» \_мая\_ 2014 года

(протокол № 3 от 07.05. 2014 года)

**ПОРЯДОК**

**независимой оценки качества работы учреждений социальной защиты Камчатского края**

1. **Общие положения**
   1. Настоящий Порядок разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, национальных и региональных стандартов социального обслуживания.
   2. Настоящий Порядок определяет единые подходы и методики оценки качества работы учреждений социальной защиты Камчатского края (далее – учреждения социальной защиты, учреждения) на основе:
2. формирования единых требований к оценке качества работы учреждений социальной защиты;
3. учета мнений учреждений социальной защиты, органа исполнительной власти, являющегося учредителем учреждений, общественного мнения о деятельности учреждений социальной защиты и получателей социальных услуг.
   1. Настоящий Порядок разработан на основе принципов:

1) объективности;

2) практической направленности;

3) системности;

4) достоверности;

- комплексности.

* 1. Настоящий Порядок предусматривает оценку деятельности процесса оказания социальных услуг населению и оценку результатов деятельности учреждения в целом.
  2. Оценка качества работы учреждений социального обслуживания включает в себя:

1. оценку качества управления учреждением;

2) оценку качества финансово-хозяйственной деятельности учреждения;

3) оценку качества работы персонала учреждения;

4) оценку эффективности деятельности учреждения;

5) оценку результативности деятельности учреждения в соответствии с целями его создания;

6) оценку качества социальных услуг.

1. **Критерии оценки эффективности работы учреждений социального обслуживания**

2.1. Критерии эффективности работы учреждений определяются по следующим параметрам:

1. критерии экономического характера;
2. критерии неэкономического характера.

К критериям экономического характера относятся:

1) потребность в услугах;

2) стоимость услуг;

1. отсутствие кредиторской задолженности учреждения;
2. уровень дохода от оказания платных услуг;
3. количество получателей социальных услуг;
4. уровень заработной платы работников учреждений.

К критериям неэкономического характера относятся:

1. доступность услуг;
2. коммуникативная эффективность учреждения;
3. качество социального обслуживания.
   1. По каждому из критериев устанавливается группа индикаторов (показателей). По каждому из индикаторов определены ответственные исполнители, осуществляющие работу по оценке эффективности работы учреждений (Приложение № 1**).** Определение оценки по каждому показателю осуществляется ответственными исполнителями  в соответствии с утвержденными методиками и с использованием разнообразных методов оценки эффективности:
4. метод сравнения –  сравнение данных отчетного периода с показателями работы за соответствующий период прошлого года;
5. социологический метод – сбор первичной информации с помощью опроса;
6. метод оценки эффективности на основе удовлетворения потребностей обслуживаемых граждан –  выявление уровня удовлетворения потребности граждан;
7. мониторинговые исследования;
8. параметрические методы - сравнение того, что положено гражданам при получении по стандартам, с тем, что фактически выполняется в процессе оказания социальных услуг;
9. метод экспертной оценки – оценка работы учреждения общественными советами;

7) метод оценки затрат – анализ соотношения фактической и плановой стоимости услуг;

7) метод оценки факторов эффективности и неэффективности – систематизация факторов эффективности и факторы неэффективности.

2.3. Оценивание индикаторов (показателей) по каждому из критериев осуществляется по 10-балльной системе.

2.4. Показателем критерия потребности в услугах является обоснование потребности в оказании услуг учреждениями на территории Камчатского края **(**Приложение № 2**).**

* 1. Показателем критерия финансово-хозяйственной деятельности учреждения является средний балл по оценочному листу. Данный  показатель определяется балансовой комиссией Министерства труда и социального развития Камчатского края (далее – Министерство), осуществляющей свою деятельность на основании Положения о балансовой комиссии**.**

2.6. Показателем критерия обеспечения потребности обслуживаемых граждан в социальных услугах в нестационарных условиях является информация о фактических получателях социальных услуг в нестационарных учреждениях социального обслуживания на основании полугодового отчета (Приложение № 3).

2.7. Показателями критерия доступности услуг выступают открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, а также время ожидания в очереди при получении услуги. Все показатели определяются общественными советами, создающимися и осуществляющими свою деятельность на основании Положения об общественных советах (Приложение № 4, 5, Анкета).

2.8. Показателями критерия качества подготовки персонала являются квалификация персонала учреждений, профессионализм персонала, а также доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, определяемыми на основании мониторинга, проводимого в учреждении социального обслуживания. С целью получения объективной информации по данному критерию, определение удовлетворенности качеством обслуживания проводится на основе опроса обслуживаемых граждан о степени удовлетворенности качеством социального обслуживания (Приложение № 6).

2.9. Показателем качества социальных услуг является соответствие качества предоставляемых услуг государственному стандарту, который определяется на основе системы контроля качества учреждений социального обслуживания. Система контроля качества учреждения формируется в каждом учреждении на основе внутренних локальных актов учреждения**.**

2.10. Показателями оценки эффективности деятельности учреждений являются: основная деятельность учреждения, финансово-экономическая деятельность учреждения и работа с кадрами, определяемыми на основании приказов Министерства от 12.09.2013 № 512-п «Об утверждении показателей эффективности деятельности подведомственных Министерству социального развития и труда Камчатского края государственных учреждений социальной защиты» и от 14.10.2013 № 593-п «Об утверждении показателей оценки эффективности деятельности руководителей подведомственных Министерству социального развития и труда Камчатского края государственных учреждений социальной защиты».

**3    Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги**

3.1. Периодичность проведения независимой оценки - 1 раз в год.

3.2. В течение года  ответственные исполнители формируют оценки по критериям, проводят оценку работы учреждения на основании утвержденного Порядка.

3.3. Все исполнители направляют результаты средней оценки эффективности деятельности учреждения по своим направлениям в общественный совет  ежегодно до 20.04 за прошедший год.

3.4. Расчет сводной независимой оценки эффективности работы учреждений социальной защиты осуществляется по формуле:

F= (F1+ F2+ F3+ F4+ F5+ F6+ F7+ F8+ F9):N, где:

F – это средняя оценка эффективности по критерию;

 N – общее количество индикаторов;

максимальное количество баллов по индикатору – 10;

в случае отсутствия критерия или индикатора у учреждения  количество показателей для расчета сводной оценки уменьшается.

3.5. Сводная независимая оценка деятельности учреждений  формируется по форме, утвержденной настоящим Порядком (Приложение № 7).

3.6. На основании сводной независимой оценки эффективности работы учреждений формируется рейтинг учреждений.

3.7. Рейтинг учреждений  формируется по трем группам:

1 группа – учреждения высокой эффективности (от 10 до 7,5 баллов);

2 группа – учреждения, работающие в режиме функционирования (от 7,5 до 5 баллов) – общественный совет вносит предложения по повышению эффективности деятельности учреждения;

3 группа – учреждения, нуждающиеся в оптимизации (менее 5 баллов) – общественный совет вносит предложения об оптимизации деятельности учреждения.

3.8. На основании рейтинга общественный совет направляет в Министерство:

1) информацию о результатах оценки качества работы учреждений;

2) предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

Приложение № 1

**Критерии независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги**

**в Камчатском крае**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование критерия эффективности работы учреждения** | **Индикаторы (показатели) критерия** | **Документы, регулирующие Порядок определения индикаторов** | **Исполнитель определения индикаторов, срок** | **Оценочные баллы** |
| **Критерии экономического характера** | | | | | |
| **1.** | Потребность в услугах (F1) | Обоснование потребности в оказании услуг учреждениями | Приложение № 2 Порядка | Учреждения социальной защиты  (до 1 февраля) | 10 – показатель потребности составляет более 80%  8 – показатель потребности от 60% до 79%  5– показатель потребности от 40% до 59%  3- показатель потребности от 25% до 39%   1. показатель потребности менее 25% |
| 2. | Финансово-хозяйственная деятельность учреждения (F2) | Оценочный лист балансовой комиссии | Балансовая комиссия Министерства | Учреждения социальной защиты | Средний балл по оценочному листу учреждения |
| 3. | Обеспечение потребности обслуживаемых граждан в социальных услугах в нестационарных условиях (F3) | Информация о фактических получателях социальных услуг в нестационарных учреждениях социального обслуживания | Приложение № 4 | Учреждения социальной защиты (до 25 июля, до 1 февраля) | 10 – доля охвата граждан составляет  100%  8 – доля охвата граждан составляет от 90% до 100%  5- доля охвата граждан составляет от 70% до 90%  3 – доля охвата граждан составляет от 50% до 70%  1- доля охвата граждан составляет менее 50% |
| 4. | Рост средней заработной платы работников учреждений (F4) | Соблюдение соотношения средней заработной платы работников учреждения к средней заработной плате в регионе | Форма мониторинга реализации Плана мероприятий ("дорожной карты")  «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы) | Министерство социального развития и труда Камчатского края | 10 – соотношение превышает 100%  8 – соотношение составляет 100%  5 – соотношение ниже 100% |
| Критерии неэкономического характера | | | | | |
| 5. | Доступность услуг (F5) | Открытость и доступность информации об учреждении  **2.** Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья      **3.** Время ожидания в очереди приполучении услуг | Сводная карта оценки доступности социальных услуг | Общественные советы учреждений, состоящие из представителей получателей услуг, общественных организаций (до 20 июля,  до 1 февраля) | Оценивается каждый индикатор:  10 – информация полная (стенды, буклеты и т.д.), в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, размещение информации на сайте Минтруда РХ,  размещение полной информации на сайте www.bus.gov.ru  8 – информация имеется (стенды, буклеты и т.д.), в доступных местах с использованием ресурсов СМИ,     размещение  информации на сайте www.bus.gov.ru  5 - информация имеется (стенды, буклеты и т.д.), в доступных местах,  размещение  информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)  3- информация имеется в учреждении  1 – информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателей услуг  10 – соответствует стандарту социального обслуживания в полном объеме (от 10 до 7,5 баллов)  5 – имеются незначительные отклонения от стандарта социального обслуживания (от 7,4 до 5 баллов)  10 – ожидание в очереди менее установленного срока (3 месяца) (от 10 до 7,5 баллов)  5 – ожидание в очереди соответствует установленному сроку (от 7,4 до 5 баллов)  1 – ожидание в очереди дольше установленного срока (менее 5 баллов) |
| 6. | Информация о качестве подготовки кадров, оказывающих социальные услуги (F6)  **2**. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)  **3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания | **1**. Квалификация персонала (базовое образование) | Мониторинг оценки качества оказания услуг специалистами учреждений  (Приложение № 7), Анкета с приложением | Учреждения социальной защиты (до 20 июля,  до 1 февраля) | Оценивается каждый индикатор отдельно:  **1.**  10 –  от 80% до 100% имеют базовое высшее или среднее специальное образование  8- от 70% до 80% имеют базовое высшее или среднее специальное образование  5 – от 60 до 70% имеют базовое высшее или среднее специальное образование  1 – ниже 60% имеют базовое высшее или среднее специальное образование  **2. Для учреждений с круглосуточным пребыванием людей**  10 – план повышения квалификации, проф. подготовки специалистов, утвержденный на год, выполнен на 100%;  8 – план повышения квалификации, проф. подготовки специалистов, утвержденный на год, выполнен на 70%-99%;  5 – план повышения квалификации, проф. подготовки специалистов, утвержденный на год, выполнен на 50%-69%;  1 – план повышения квалификации, проф. подготовки специалистов, утвержденный на год, выполнен менее чем на 50%;  **2. Для центров социального обслуживания населения**  10 – более 25 % прошли повышение квалификации за год  8 – от 15 до 24% прошли повышение квалификации за год  5- от 10 до 14% прошли повышение квалификации за год  1 – менее 9%  прошли повышение квалификации за год  **3.**  10 – более 80 % опрошенных граждан удовлетворены качеством обслуживанием  5 – от 60 до 79% опрошенных граждан удовлетворены качеством обслуживанием  1 – ниже 60% опрошенных граждан удовлетворены качеством обслуживанием |
| 7. | Качество социального обслуживания (F7) | Соответствие качества предоставляемых услуг государственному стандарту | Результаты внутренней оценки контроля качества социального обслуживания, Приложение № 7 | Общественные советы учреждений, состоящие из представителей получателей услуг, общественных организаций   (до 1 февраля) | 10 – высокое качество социального обслуживания (от 10 до 7,5 баллов)  5 – имеются незначительные отклонения по одному из критериев (от 7,4 до 5 баллов)  1 – имеются значительные отклонения по всем критериям (менее 5 баллов) |
| 8. | Оценка эффективности деятельности учреждения (F8) | 1. Основная деятельность учреждения  2. Финансово-экономическая деятельность учреждения  3. Работа с кадрами | Приказ Министерства от | учреждения  ( до 20 февраля) | 10 – от 90 до 100 баллов   8    - от 75 до 89 баллов   5 – от 60 до 74 баллов    1 – менее 60 баллов |

Приложение № 2

Обоснование потребности в оказании социальных услуг за \_\_ полугодие 201\_\_года. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Количество зарегистрированных в базе получателей социальных услуг\* по состоянию на 01.01.20\_\_\_года, чел. | Количество обращений за получением социальных услуг  за \_\_ полугодие 20\_\_года | Показатель потребности в оказании социальных услуг, %\*\* |
|  |  |  |

\*- количество получателей всех социальных услуг, включая социальную помощь на дому

\*\*- соотношение числа обращений (заявлений) граждан к числу зарегистрированных в базе получателей

Приложение № 3

Информация о фактических получателях социальных  услуг

в нестационарных учреждениях социального обслуживания за \_\_\_ полугодие 201\_ года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Количество граждан, нуждающихся в социальном обслуживании | Кол-во обслуживаемых граждан за \_\_\_ полугодие 20\_\_ года | Из них: | | | | | | Доля охвата граждан, % |
| нуждающихся по состоянию здоровья в обслуживании в стационарных условиях | | переведены на стационарное социальное обслуживание | | продолжающих обслуживаться в нестационарных условиях | |
|  |  | Кол-во | % | Кол-во | % | Кол-во | % |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 4

**Сводная карта оценки качества социальных услуг**

**за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ год**

Наименование учреждения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Средняя оценка за I полугодие  201\_\_\_ года | Средняя оценка за II полугодие  201\_\_\_\_ года | Средняя оценка за  201\_\_\_ год |
| Открытость и доступность информации об организации |  |  |  |
| Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья |  |  |  |
| Время ожидания в очереди при получении услуг |  |  |  |
| Удовлетворенность качеством социального обслуживания |  |  |  |
| Соответствие качества предоставляемых услуг государственному стандарту |  |  |  |

 Председатель общественного совета учреждения                                                                      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**АНКЕТА\***

**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг**

**1.   В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания  за получением социальных услуг:**

               впервые

                 повторно

**2.      Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации  и порядке предоставления социальных услуг:**

                хорошо информирован (а)

                слабо информирован (а)

                не информирован(а)

**3.       Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:**

        полностью

      частично

      условия не удовлетворяют

**4.       Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью, вежливостью) при предоставлении Вам услуг?  Довольны ли Вы работой работников организации:**

                 да

                 частично

                 нет

**5.          Довольны ли Вы полученным результатом после оказания услуги?**

                да

                частично

                нет

**6.                 Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:**

                очередь на получение услуг отсутствует

                незначительный период пребывал (а)  в очереди

                период ожидания в очереди длительный

**7.                 Удовлетворяет ли Вас качество питания:**

      полностью

         частично

         не удовлетворяет

**8.                 Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:**

              полностью

           частично

         не удовлетворяют

**9.                 Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:**

           полностью

           частично

        не удовлетворяют

**10.             Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер  (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):**

               полностью

           частично

         не удовлетворяют

**11.             Посоветуете ли Вы своим родственникам  и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:**

             да

            пока не знаю

          нет

Дата заполнения «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

\*- Центры социального обслуживания населения используют анкету с 1 по 6 пункты, стационарные учреждения используют всю анкету. Первый вариант ответа -10 баллов, второй вариант ответа-5 баллов, третий вариант ответа-0 баллов. Первый вопрос анкеты не учитывается. По каждой анкете рассчитывается средний балл удовлетворенности качеством оказания услуг. В опросе принимают участие не менее 15% граждан от общего числа обратившихся за получением социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании.

Приложение № 5

Приложение к Анкете

Информация о степени удовлетворенности граждан качеством социального обслуживания за \_\_\_\_ полугодие 201\_\_ года

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование учреждения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Количество опрошенных граждан, \_\_\_ чел. | Количество анкет со средним баллов от 8 до 10 баллов \_\_\_\_ (\_\_%) | Количество анкет со средним баллов от 5 до 7 баллов \_\_\_\_\_\_(\_\_%) | Количество анкет со средним баллом менее 5 баллов \_\_\_\_\_(\_\_%) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Приложение № 6

Информация  о качестве подготовки кадров, оказывающих социальные услуги за\_\_ полугодие  20\_\_\_год

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование учреждения

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Высшее образование | | Среднее образование | | | План повышения квалификации, переподготовки работников, утвержденный на год | Количество работников, прошедших повышение квалификации, переподготовку |
| Количество работников, оказывающих социальные услуги гражданам чел. (100%) | Количество работников, имеющих высшее образование, чел. (%) | В том числе имеющих социальное образование, чел. (%) | Количество работников, имеющих среднее специальное образование чел. (%) | Количество работников, имеющих среднее образование, чел. (%) | Количество работников,  не имеющих полного среднего образование, чел. (%) |

.

Приложение № 7

**Сводная карта оценки качества социальных услуг**

**за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ год**

Наименование учреждения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Средняя оценка за I полугодие 201\_\_\_года | Средняя оценка за  II полугодие 201\_\_\_\_ года | Средняя оценка за  201\_\_\_ год |
| Открытость и доступность информации об организации |  |  |  |
| Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья |  |  |  |
| Время ожидания в очереди при получении услуг |  |  |  |
| Удовлетворенность качеством социального обслуживания |  |  |  |
| Соответствие качества предоставляемых услуг государственному стандарту |  |  |  |

Председатель общественного совета учреждения                                                                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_