

**ПОРЯДОК**  
**независимой оценки качества работы учреждений социального**  
**обслуживания Карачаево-Черкесской Республики**

**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 социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики функционально подчиненных Министерству труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики (далее – учреждения социального обслуживания населения, учреждения) на основе:
  - формирования единых требований к оценке качества работы учреждений социального обслуживания населения;
  - учета мнений Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики, являющегося учредителем учреждений, учреждений социального обслуживания населения, общественного мнения о деятельности учреждений социального обслуживания населения и получателей социальных услуг.
3. Настоящий Порядок разработан на основе принципов:
  - объективности;
  - практической направленности;
  - системности;
  - достоверности;
  - комплексности.
4. Настоящий Порядок предусматривает оценку деятельности процесса оказания социальных услуг населению и оценку результатов деятельности учреждения в целом.
5. Оценка качества работы учреждений социального обслуживания населения включает в себя:
  - оценку качества управления учреждением;
  - оценку качества финансово-хозяйственной деятельности учреждения;

- оценку качества работы персонала учреждения;
- оценку эффективности деятельности учреждения;
- оценку результативности деятельности учреждения в соответствии с целями его создания.

## **2. Критерии оценки эффективности работы учреждений социального обслуживания населения**

6. Настоящий Порядок разработан с целью совершенствования качества управления учреждениями социального обслуживания населения, в том числе в вопросах повышения качества социального обслуживания населения. В основу Порядка положена система показателей, всесторонне охватывающих ключевые аспекты деятельности учреждений социального обслуживания населения с точки зрения экономического и социального эффекта. Порядок учитывает как количественные, так и качественные показатели деятельности учреждений социального обслуживания населения.
7. Внедрение настоящего Порядка оценки эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения позволяет:
  - своевременно (на уровне процесса) выявлять негативные факторы, влияющие на качество социального обслуживания;
  - выявлять причины низкого качества социального обслуживания;
  - определять результативность деятельности учреждения в соответствии с целями его создания;
  - принимать своевременные меры по повышению эффективности или по оптимизации деятельности учреждения.

Порядок устанавливает критерии эффективности работы учреждений по следующим параметрам:

- критерии экономического характера;
  - критерии неэкономического характера.
8. К критериям экономического характера относятся:
    - потребность в услугах;
    - стоимость услуг;
    - финансово-хозяйственная деятельность учреждения;
    - экономический эффект от оказания социальных услуг на территории (для нестационарных учреждений);
    - количество получателей социальных услуг на территории учреждения;
    - рост средней заработной платы работников учреждений.
  9. К критериям неэкономического характера относятся:
    - доступность услуг;
    - коммуникативная эффективность учреждения;
    - качество социального обслуживания;

- оценка эффективности деятельности учреждения.
10. По каждому из критериев устанавливается группа индикаторов (показателей). По каждому из индикаторов определены ответственные исполнители, осуществляющие работу по оценке эффективности работы учреждений социального обслуживания населения (**Приложение №1**). Определение оценки по каждому показателю осуществляется ответственными исполнителями в соответствии с утвержденными методиками и с использованием разнообразных методов оценки эффективности:
- метод сравнения – сравнение данных отчетного периода с показателями работы за соответствующий период прошлого года;
  - социологический метод – сбор первичной информации с помощью опроса;
  - метод оценки эффективности на основе удовлетворения потребностей обслуживаемых граждан – выявление уровня удовлетворения потребности граждан;
  - мониторинговые исследования;
  - параметрические методы -сравнение того, что положено гражданам при получении по стандартам, с тем, что фактически выполняется в процессе социального обслуживания;
  - метод экспертной оценки – оценка работы учреждения общественными советами;
  - метод оценки затрат – анализ соотношения фактической и плановой стоимости услуг;
  - метод оценки факторов эффективности и неэффективности – систематизация факторов эффективности и факторы неэффективности.
11. Оценивание индикаторов (показателей) по каждому из критериев осуществляется по 10-балльной системе.
12. Показателем критерия потребности в услугах является обоснование потребности в оказании услуг учреждениями на территории, определяемой Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики на основании социально-демографического паспорта территории (**Приложение №2**).
13. Показателем критерия стоимости услуг является соответствие фактической стоимости услуг учреждения, стоимости услуг в соответствии с государственным заданием, определяемой учреждением социального обслуживания населения на основе ежеквартального и годового отчета по выполнению государственного задания по форме ежегодно, утверждаемой Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.
14. Показателем критерия финансово-хозяйственной деятельности учреждения является отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности учреждения при оказании услуг населению,

определяемого балансовой комиссией Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики, осуществляющей свою деятельность на основании Положения о балансовой комиссии (**Приложение №3**).

15. Показателем критерия экономического эффекта от оказания услуг на территории является обеспечение потребности обслуживаемых граждан на социальные услуги в нестационарных условиях, определяемого учреждениями социального обслуживания населения на основании ежеквартального статистического мониторинга (**Приложение №4**).
16. Показателем критерия количества получателей социальных услуг на территории учреждения является доля охвата потребителей услуг от фактического числа граждан, нуждающихся в услугах, определяемого Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики на основании ежеквартального мониторинга (**Приложение №5**).
17. 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; время ожидания в очереди при получении услуги; доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; степень удовлетворенности полнотой и качеством предоставленных услуг. Все показатели определяются Общественным Советом по независимой оценке качества работы учреждений социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики при Министерстве труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики (далее — Общественный Совет), создающимся и осуществляющим свою деятельность на основании Положения об Общественном Совете (**Приложение №6**).
18. Показателями критерия коммуникативной эффективности учреждения являются квалификация персонала учреждений социального обслуживания населения, профессионализм персонала, а также доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, определяемыми на основании мониторинга, проводимого в учреждении социального обслуживания населения. С целью получения объективной информации по данному критерию, определение оценки коммуникативной эффективности учреждения основывается на количественных показателях уровня квалификации и профессионализма работников учреждений социального обслуживания населения и на основе опроса обслуживаемых граждан о степени удовлетворенности качеством социального обслуживания (**Приложение №7**).
19. Показателем качества социального обслуживания является соответствие качества предоставляемых услуг государственному стандарту, определяемому на основе системы контроля качества учреждений социального обслуживания населения, сформированной в каждом учреждении на основе внутренних локальных актов учреждения (Положение об организации внутреннего контроля качества учреждений социального обслуживания населения - **Приложение №8**).

20. Показателями оценки эффективности деятельности учреждений являются: основная деятельность учреждения, финансово-экономическая деятельность учреждения и работа с кадрами, определяемыми на основании Приказа Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики от 29 апреля 2013 года № 53-а «Об утверждении критериев оценки эффективности деятельности государственных учреждений социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики, критериев оценки эффективности их руководителей и работников» (**Приложение №9**).

### **3. Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения**

21. В течение года ответственные исполнители формирования оценки по критерию проводят оценку работы учреждения на основании утвержденного Порядка.

22. Все исполнители направляют результаты средней оценки эффективности деятельности учреждения по своим направлениям в общественный совет 1 раз в год.

23. Расчет сводной независимой оценки эффективности работы учреждений социального обслуживания населения осуществляется по формуле:

$$F = (F1 + F2 + F3 + F4 + F5 + F6 + F7 + F8 + F9 + F10) : N,$$

где:

- F – это средняя оценка эффективности по критерию (F7 состоит из 5-и индикаторов, максимальная сумма по данному критерию составляет 50 баллов; F8 состоит из 2-х индикаторов, максимальная сумма по данному критерию составляет 20 баллов);
- N – общее количество индикаторов (полное количество индикаторов – 15);
- максимальное количество баллов по индикатору – 10;
- в случае отсутствия критерия или индикатора у учреждения социального обслуживания населения количество показателей для расчета сводной оценки уменьшается.

24. Сводная независимая оценка деятельности учреждений социального обслуживания населения формируется по форме, утвержденной настоящим Порядком (**Приложение №10**).

25. На основании сводной независимой оценки эффективности работы учреждений определяется степень эффективности работы (рейтинга) учреждений.

26. Степень эффективности работы (рейтинг) учреждений социального обслуживания населения определяется по трем группам:

- 1 группа – учреждения социального обслуживания населения высокой эффективности (от 10 до 7,5 баллов);
- 2 группа – учреждения социального обслуживания населения, работающие в режиме функционирования (от 7,5 до

- 5 баллов) – Общественный Совет вносит предложения по повышению эффективности деятельности учреждения социального обслуживания населения;
- 3 группа – учреждения социального обслуживания населения, нуждающиеся в оптимизации (менее 5 баллов) – Общественный Совет вносит предложения об оптимизации деятельности учреждения.
27. По результатам определения степени эффективности работы (рейтинга) учреждения Общественный Совет направляет в Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики:
- информацию о результатах оценки качества работы учреждений;
  - предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.
28. Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики:
- направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений, а также предложений Общественного Совета;
  - учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы при оценке эффективности работы их руководителей.
29. Учреждения социального обслуживания населения:
- разрабатывают на основе предложений план об улучшении качества работы и утверждают его по согласованию с Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики;
  - размещают планы мероприятий по улучшению качества работы на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при наличии сайтов), либо на сайте Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики и обеспечивают их выполнение.

**Приложение №1**

**Критерии независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики**

№	Наименование критерия эффективности работы учреждения	Индикаторы (показатели) критерия	Документы, регулирующие Порядок определения индикаторов	Исполнитель определения индикаторов	10-балльная оценка индикатора
<b>Критерии экономического характера</b>					
1	Потребность в услугах (F <sub>1</sub> )	Обоснование потребности в оказании услуг учреждениями на территории	Социально-демографический паспорт территории	Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики	10 – потребность высокая (более 100% получателей) 5 – потребность составляет 100% получателей 1 – потребность на территории отсутствует
2	Стоимость услуг (F <sub>2</sub> )	Соответствие фактической стоимости услуг учреждения стоимости услуг, определенной государственным заданием	Отчет по выполнению государственного задания учреждениями	Учреждения социального обслуживания населения	10 – фактическая стоимость ниже 5 – фактическая стоимость равна 1 – фактическая стоимость выше 5- казенные учреждения
3	Финансово-хозяйственная деятельность учреждения (F <sub>3</sub> )	Отсутствие нарушений ФХД учреждения при оказании услуг населению	Положение о балансовой комиссии министерства	Балансовая комиссия Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики	10 – нарушения ФХД отсутствуют (10 -7,5 баллов) 5 – имеются незначительные нарушения ФХД (7,4 - 5 баллов) 1 – имеются значительные нарушения ФХД (менее 5 баллов)
4	Экономический эффект от оказания услуг на	Обеспечение потребности обслуживаемых граждан на социальные услуги в	Мониторинг (приложение №4)	Учреждения социального обслуживания	10 – количество обслуживаемых граждан, переведенных на стационарное обслуживание – 0%-4% 5 – количество обслуживаемых граждан, переведенных на

	территории (F <sub>4</sub> ) (показатель для нестационарных учреждений (отделений))	нестационарных условиях		населения	стационарное социальное обслуживание составляет 5%-10% 1 – количество обслуживаемых граждан, переведенных на стационарное социальное обслуживание составляет более 10%
5	Количество получателей социальных услуг на территории учреждения (F <sub>5</sub> )	Доля охвата потребителей услуг от фактического числа граждан, нуждающихся в услуге	Мониторинг оказания социальных услуг населению (приложение №5)	Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики	10 – доля охвата граждан составляет от 80 до 100% 5 – доля охвата граждан составляет от 60 до 79% 1 – доля охвата граждан составляет ниже 59%
6	Рост средней заработной платы работников учреждений (F <sub>6</sub> )	Соблюдение соотношения средней заработной платы работников учреждения к средней заработной плате в регионе	План мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения в Карачаево-Черкесской Республике (2013-2018 годы)»	Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики, Учреждения социального обслуживания населения	10 – соотношение превышает 100% 5 – соотношение соблюдается на 100% 1 – соотношение ниже 100%
<b>Критерии неэкономического характера</b>					
7	Доступность услуг (F <sub>7</sub> )	1. 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 при получении	Положение о деятельности общественных советов учреждений социального обслуживания населения	Общественный Совет при Министерстве труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики, получатель	Оценивается каждый индикатор: 1) 10 – информация полная, в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг (от 10 до 7,5 баллов) 5 – информация имеется в учреждении и территориальном управлении (от 7,4 до 5 баллов) 1 – информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателей услуг (менее 5 баллов) 2)



		услуг 4. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; 5. Степень удовлетворенности полнотой и качеством предоставленных услуг		услуги	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) 1 – индикатор не соответствует стандарту социального обслуживания (менее 5 баллов) 3) 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) 4) 10 – от 80 до 100% удовлетворены обслуживанием 5 – от 60 до 79% удовлетворены обслуживанием 1 – ниже 60% удовлетворены обслуживанием 5) выставляется средний балл, определяемый как частное от суммы баллов всех опрошенных граждан, получивших услуги в учреждении разделенное на общее количество опрошенных граждан, получивших услуги в учреждении
8	Коммуникативная эффективность учреждения (F <sub>8</sub> )	1. Квалификация персонала (базовое образование) 2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)	Мониторинг оценки качества оказания услуг специалистами учреждений (приложение №7)	Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики, Учреждения социального обслуживания населения	Оценивается каждый индикатор: 1) 10 – от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности 5 – от 60 до 79% имеют базовое образование по специальности 1 – ниже 60% имеют базовое образование по специальности 2) 10 – от 80 до 100% прошли курсовую подготовку 5 – от 60 до 79% прошли курсовую подготовку 1 – ниже 60% прошли курсовую подготовку

9	Качество социального обслуживания (F <sub>9</sub> )	Соответствие качества предоставляемых услуг государственному стандарту	Результаты внутренней оценки контроля качества социального обслуживания (приложение №8)	Комиссия по контролю качества учреждений социального обслуживания населения при Министерстве труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики, Учреждения социального обслуживания населения	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)
10	Оценка эффективности деятельности учреждения (F <sub>10</sub> )	1. Основная деятельность учреждения 2. Финансово-экономическая деятельность учреждения 3. Работа с кадрами	Методика оценки эффективности деятельности учреждения (приложение №9)	Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики	10 баллов – при наборе в квартал от 175 до 200 баллов (в год от 85 до 100 баллов) по методике 5 баллов – при наборе в квартал от 155 до 175 баллов (в год от 70 до 85 баллов) по методике 1 балл – при наборе в квартал менее 155 баллов (в год менее 70 баллов) по методике.

Социально-демографический паспорт территории

Наименование территории: \_\_\_\_\_

№ п/п	Основные показатели	Единица измерения	Показатель на 1 января прошлого года	Показатель на 1 января текущего года	Изменения к предыдущему году (+/-)
1	2	3	4	5	6
<b>Общие</b>					
1	<i>Площадь территории</i>	тыс. кв. км			
2	<i>Плотность населения</i>	тыс. человек на кв. км			
<b>Основные демографические показатели</b>					
3	<i>Постоянное население</i>	тыс. человек			
	в том числе:				
	городское	тыс. человек			
		процентов к постоянному населению			
	сельское	тыс. человек			
		процентов к постоянному населению			
	младше трудоспособного возраста	тыс. человек			
		процентов к постоянному населению			
	трудоспособного возраста	тыс. человек			
		процентов к постоянному населению			

1	2	3	4	5	6
		населению			
	старше трудоспособного возраста	тыс. человек			
		процентов к постоянному населению			
<b>В сфере семейной политики</b>					
4	<b><i>Семей с детьми-инвалидами в возрасте до 18 лет</i></b>	семей			
	в них детей-инвалидов в возрасте до 18 лет	человек			
5	<b><i>Детей одиноких матерей</i></b>	человек			
6	<b><i>Семей с разыскиваемыми родителями</i></b>	семей			
	в них детей	человек			
7	<b><i>Семей, находящихся в социально опасном положении</i></b>	семей			
	в них детей	человек			
8	<b><i>Выявлено безнадзорных детей</i></b>	человек			
9	<b><i>Выявлено беспризорных детей</i></b>	человек			
<b>В сфере социальной защиты населения</b>					
10	<b><i>Пенсионеры – всего</i></b>	человек			
	из них:	процентов к постоянному населению			
	работающих пенсионеров	человек			
		процентов к общей численности пенсионеров			
11	<b><i>Инвалиды – всего</i></b>	человек			
		процентов к			

1	2	3	4	5	6	
	из них:	постоянному населению				
	инвалидов 1 группы	человек				
		процентов к общей численности инвалидов				
	инвалидов 2 группы	человек				
		процентов к общей численности инвалидов				
	инвалидов 3 группы	человек				
		процентов к общей численности инвалидов				
	детей-инвалидов в возрасте до 18 лет	человек				
		процентов к общей численности инвалидов				
	12	<b><i>Показатель первичного выхода на инвалидность в прошедшем году, всего</i></b> в том числе: детское население взрослое население	человек на 10 тысяч населения соответствующего возраста			
	13	<b><i>Число инвалидов, получивших в прошедшем году индивидуальные программы реабилитации</i></b>	человек			
	14	<b><i>Число инвалидов, обратившихся в прошедшем году в территориальные управления социальной защиты населения с индивидуальными программами реабилитации</i></b>	человек			

## **Положения о балансовой комиссии Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики**

### **1. Общие положения**

1. Балансовая комиссия Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики (далее по тексту – комиссия) является органом по контролю за результатами финансово-хозяйственной деятельности учреждений подведомственных министерству, эффективностью и целевым использованием переданного им республиканского имущества.

2. Комиссия руководствуется в своей деятельности законодательством Российской Федерации, Карачаево-Черкесской Республики и настоящим Положением.

3. Организационно-техническое обеспечение работы комиссии осуществляется Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.

### **2. Основные задачи и функции балансовой комиссии**

4. Основными задачами комиссии являются:

- оценка результатов финансово – хозяйственной деятельности подведомственных учреждений в части, касающейся соответствия осуществляемой деятельности учредительным документам;
- проверка обоснованности расчетов плановых показателей по использованию средств бюджета, полноты и своевременности расчетов с налоговыми органами и внебюджетными фондами;
- анализ формирования финансовых результатов деятельности и их распределения;
- контроль за наличием и движением имущества, использованием трудовых ресурсов;
- предупреждение негативных явлений в финансово – хозяйственной деятельности учреждений, определение мер по устранению имеющихся недостатков и мобилизация внутрихозяйственных резервов;
- рассмотрение результатов ревизий финансово-хозяйственной деятельности учреждений;
- оценка итогов деятельности подведомственных учреждений.

#### 5. Комиссия для решения стоящих перед ней задач:

- заслушивает отчеты руководителей территориальных управлений, подведомственных учреждений, проводит оценку эффективности и вырабатывает предложения по совершенствованию их работы;
- выносит рекомендации руководству территориальных управлений и подведомственных учреждений по устранению нарушений в деятельности и осуществляет контроль за их выполнением;
- готовит для утверждения в установленном порядке предложения о дальнейшей координации деятельности территориальных управлений и подведомственных учреждений.

### **6. Права комиссии**

#### 6. Комиссия имеет право:

- запрашивать и получать учредительные документы, данные бюджетного (бухгалтерского), статистического учета и отчетности, а так же другую информацию необходимую для осуществления работы комиссии;
- получать информацию по результатам проверок подведомственных учреждений;
- запрашивать отчеты руководителей подведомственных учреждений об устранении выявленных комиссией нарушениях, а так же отчеты руководителей по реализации принятых комиссией решений;
- заслушивать на заседаниях комиссии отчеты руководителей подведомственных учреждений, руководителей финансовых служб, главных бухгалтеров и специалистов подведомственных учреждений по результатам финансово – хозяйственной деятельности;
- производить оценку результатов деятельности за отчетный период, указывать на допущенные нарушения, давать рекомендации по устранению выявленных нарушений и контролировать ход реализации выполнения данных рекомендаций комиссии;
- вносить предложения по решению в установленном порядке кадровых вопросов в отношении руководителей, главных бухгалтеров подведомственных учреждений, чья деятельность признана неудовлетворительной.

### **7. Организация работы комиссии**

7. Состав комиссии и последующие изменения в ее состав утверждаются Распоряжением Министра труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.

8. Председатель комиссии руководит деятельностью комиссии и организует ее работу. Председатель утверждает график выездных балансовых комиссий, в устной форме доводит до членов комиссии порядок ее работы во время заседания.

9. Заместитель председателя комиссии в отсутствие председателя организует и проводит заседания комиссии.

10. Члены комиссии, а также лица, привлекаемые для участия в ее работе, оповещаются не менее чем за 5 рабочих дней о проведении заседания.

11. Комиссия может осуществлять работу по оценке финансово-хозяйственной деятельности подведомственных учреждений:

- на выездных заседаниях комиссии;
- с приглашением на заседание комиссии руководителя и главного бухгалтера подведомственного учреждения;
- в заочном формате по документам, предоставленным подведомственным учреждением (согласно Приложение №1) на заседание комиссии в Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.

12. Заседание считается правомочным при участии в нем не менее половины состава комиссии. Решение комиссии принимается простым большинством голосов от числа ее членов, участвующих в голосовании. В случае если голоса разделились поровну, право решающего голоса принадлежит председателю или его заместителю, ведущему заседание.

13. Комиссия проводит заседания в соответствии с утвержденным графиком.

14. Комиссия принимает на рассмотрение итоги деятельности территориальных управлений и подведомственных учреждений за предшествующий отчетный год и текущий отчетный период.

15. Документы, определенные Приложением № 1 к настоящему Положению, предоставляются учреждениями в управление бюджетного планирования и финансирования, в управление исполнения бюджета и бюджетной отчетности министерства за 15 дней до намеченной даты заседания комиссии. Комиссия проводит их предварительный анализ.

16. Секретарь комиссии осуществляет подготовку материалов к заседанию комиссии и за 5 дней до намеченной даты заседания комиссии, направляет их на рассмотрение членам комиссии.

Организационно-техническую работу по подготовке, проведению заседаний и оформлению документации по результатам работы комиссии осуществляет секретарь комиссии.



17. Для обеспечения деятельности комиссии, в случае необходимости, может быть создана рабочая группа, состав и функции которой утверждаются распоряжением Министра труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.

## **8. Документальное оформление решений комиссии**

18. Организацию работы по делопроизводству комиссии осуществляет ее секретарь.

19. Решение комиссии оформляется Протоколом и оценочным листом о деятельности подведомственных учреждений в течение 5 рабочих дней со дня проведения заседания комиссии. Протокол подписывается председателем комиссии или его заместителем, ведущим данное заседание и секретарем. Оценочный лист по результатам работы балансовой комиссии заполняется председателем комиссии. Форма оценочного листа о деятельности подведомственных учреждений утверждается настоящим Положением – Приложение №2. Средняя оценка деятельности учреждения рассчитывается как частное от суммы всех критериев разделенное на общее количество критериев (5).

20. Выписка из Протокола заседания комиссии направляется всем заинтересованным сторонам.

## **9. Контроль за выполнением решений комиссии**

21. Решения комиссии, содержащие рекомендации по устранению нарушений, утверждаются распоряжением Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики и являются обязательными для выполнения территориальными управлениями и подведомственными учреждениями.

**Перечень документов и информации,  
предоставляемых учреждениями,  
для рассмотрения на балансовой комиссии**

1. Штатное расписание на текущий год, схема организационной структуры подведомственного учреждения.
2. Приказ об Учетной политике подведомственного учреждения на текущий финансовый год.
3. Отчет об исполнении бюджета за предшествующий год, бюджетная отчетность за текущий период.
4. Утвержденные плановые показатели (смета, ПФХД) за предшествующий год и текущий период.
5. Выполнение плана по сети, штатам и контингентам (плановые и фактические показатели, причины отклонения).
6. Информация о предписаниях надзорных органов и проведенных мероприятиях по устранению выявленных нарушений за прошедший финансовый год и текущий период.
7. Справка об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности за прошедший финансовый и текущий год.
8. Участие в реализации федеральных и ведомственных целевых программ.
9. Анализ среднемесячной заработной платы по категориям персонала за отчетный период и динамика штатной численности персонала учреждения. Пояснить причины отклонения показателей.
10. Анализ выполнения натуральных норм питания в расчете на одного проживающего в стационарном учреждении социального обслуживания населения с указанием стоимости 1-го обслуживаемого.
11. Анализ расходов на содержание одного обслуживаемого в стационарных учреждениях социального обслуживания населения за счет средств республиканского бюджета и внебюджетных источников (в разрезе трех лет) на основании отчета по сетям, штатам и контингентам.
12. Отчет о наличии и движении основных средств, эффективность их использования.
13. Акт по результатам проведения инвентаризации имущества и обязательств за прошедший финансовый год;
14. Отчет о состоянии дебиторской и кредиторской задолженностях за текущий отчетный период;
15. Информация о проверках и состоянии расчетов с налоговыми органами и внебюджетными фондами, наличие и размер финансовых санкций за нарушения налогового законодательства.
16. Работа, проводимая по повышению профессионального уровня работников учета.

**Оценочный лист учреждения социального обслуживания населения  
по результатам работы балансовой комиссии Министерство труда и социального развития Карачаево-  
Черкесской Республики**

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

<b>Критерий</b>	<b>10 баллов</b>	<b>5 баллов</b>	<b>1 балл</b>
Эффективность расходования бюджетных средств			
Эффективность использования основных фондов			
Качественное и своевременное предоставление бюджетной бухгалтерской, налоговой и статистической отчетности, а также отчетности во внебюджетные фонды			
Осуществление мероприятий внутреннего контроля на различных участках учета; составление оперативных аналитических контрольных расчетов; справок по данным бухгалтерского и налогового учета			
Внедрение новых технологий при ведении бухгалтерского учета, включая автоматизацию и совершенствование структуры документооборота			

Председатель балансовой комиссии \_\_\_\_\_

Секретарь балансовой комиссии \_\_\_\_\_

**Мониторинг экономического эффекта от оказания услуг нестационарным учреждением социального обслуживания населения**

Наименование учреждения	Кол-во обслуживаемых граждан на 1 января текущего года	Из них:					
		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	%

**Мониторинг фактических получателей социальных услуг в учреждении социального обслуживания населения**

Учреждение социального обслуживания населения	Количество граждан, нуждающихся в социальном обслуживании	Из них:		Доля охвата граждан (в %)
		Количество граждан, состоящих на социальном обслуживании	Кол-во граждан, состоящих в очереди на социальное обслуживание	

**Положение  
об Общественном Совете по независимой оценке качества работы учреждений социального  
обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет статус, порядок формирования и деятельности Общественного Совета по независимой оценке качества работы учреждений социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики при Министерстве труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики (далее — Общественный Совет).

1.2. Общественный Совет является постоянно действующим совещательным органом при Министерстве труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.

1.3. Общественный Совет образуется с целью обеспечения согласования и учёта общественно значимых интересов граждан, общественных объединений и Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики при решении вопросов в сфере социального обслуживания населения подведомственными министерству учреждениями социального обслуживания населения (далее по тексту - учреждения социального обслуживания населения).

1.4. В своей деятельности Общественный Совет руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, Постановлениями Правительства Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Конституцией Карачаево-Черкесской Республики, законами Карачаево-Черкесской Республики, постановлениями и распоряжениями Главы Карачаево-Черкесской Республики, постановлениями Правительства Карачаево-Черкесской Республики, иными нормативными правовыми актами Карачаево-Черкесской Республики, решениями Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики, а также настоящим Положением.

1.5. Общественный Совет формируется на основе добровольного участия и осуществляет свою деятельность на общественных началах.

1.6. Деятельность Общественного Совета осуществляется на основе свободного обсуждения всех вопросов и коллективного принятия решений.

1.7. Решения Общественного Совета носят публично-оценочный и рекомендательный характер.

## **2. Порядок образования и упразднения Общественного Совета, формирования и изменения его состава**

Решения об образовании (упразднении) Общественного Совета, формировании (изменении) его численного и персонального составов принимаются Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.

## **3. Задачи Общественного Совета**

3.1. Задачами Общественного Совета являются:

3.1.1. Рассмотрение наиболее сложных и актуальных проблем учреждений социального обслуживания населения и путей их решения, предлагаемых гражданами и общественными организациями.

3.1.2. Развитие взаимодействия министерства, учреждения социального обслуживания населения и общественных объединений с гражданами, общественными организациями, использование их потенциала на повышение эффективности деятельности социальных учреждений.

3.1.3. Анализ эффективности деятельности учреждения социального обслуживания населения в рамках установленных полномочий.

3.1.4. Подготовка предложений по улучшению качества работы учреждения социального обслуживания населения, основанных на изучении степени эффективности работы (рейтинга) их деятельности.

3.2. Функции Общественного Совета:

3.2.1. Формирование перечня учреждения социального обслуживания населения для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

3.2.2. Оценка доступности учреждения социального обслуживания населения, которую характеризуют:

открытость и доступность информации об учреждении;

комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

время ожидания в очереди при получении услуги;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

3.2.3. Определение порядка оценки качества работы учреждения на основании определенных показателей качества работы учреждения социального обслуживания населения, в том числе с учетом настоящего Положения;

3.2.4. Организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и степени эффективности работы (рейтинга) учреждения социального обслуживания населения, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

3.2.5. Направление министерству:

информации о результатах оценки качества работы учреждения социального обслуживания населения;

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

#### **4. Права Общественного Совета**

Общественный Совет для решения возложенных на него задач имеет право в установленном порядке:

запрашивать необходимую информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления муниципальных образованиях Карачаево-Черкесской Республики и организациях;

приглашать на свои заседания должностных лиц органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований Карачаево-Черкесской Республики, представителей общественных объединений Карачаево-Черкесской Республики по вопросам, отнесённым к компетенции вышеназванных должностных лиц;

вносить Министру труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики предложения по совершенствованию деятельности учреждения социального обслуживания населения;

привлекать на общественных началах к своей работе консультантов, экспертов, специалистов научно-исследовательских учреждений и иных организаций (по согласованию с ними);

принимать участие в рабочих совещаниях, конференциях, «круглых столах», семинарах и иных мероприятиях, проводимых Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики, по вопросам обслуживания учреждениями социального обслуживания населения;

пользоваться информационными ресурсами;

создавать рабочие группы, комиссии и утверждать их состав;

осуществлять иные права в соответствии с законодательством и решениями Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.



## 5. Состав и организация работы Общественного Совета

5.1. Положение об Общественном Совете и состав Общественного Совета утверждаются Приказом Министра труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.

5.2. В состав Общественного Совета входят председатель, заместители председателя, ответственный секретарь Общественного Совета и члены Общественного Совета.

5.3. В состав Общественного Совета могут входить Министр труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики, представители общественности (общественных объединений, организаций, предприятий различных форм собственности и средств массовой информации), не более трёх государственных гражданских служащих. Секретарь совета определяется приказом министра из числа сотрудников министерства.

5.4. Срок полномочий Общественного Совета - два года. За два месяца до истечения срока полномочий Общественного совета приказом Министерства утверждаются персональный состав и ответственный секретарь нового Общественного Совета.

5.5. Члены Общественного Совета на первом заседании выбирают из своего числа председателя и его заместители.

5.6. План работы Общественного совета, приоритетные направления деятельности утверждаются на заседании Общественного совета.

5.7. Председатель Совета:

осуществляет общее руководство деятельностью Общественного Совета, председательствует на заседаниях Общественного Совета;

созывает очередные и внеочередные заседания Общественного Совета, организует их подготовку и проведение, определяет повестку дня заседаний;

представляет Общественный Совет в отношениях с органами государственной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований Карачаево-Черкесской Республики, средствам массовой информации;

координирует деятельность членов Общественного Совета;

осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности Общественного Совета.

В отсутствие председателя Общественного Совета его обязанности исполняет один из заместителей председателя Общественного Совета.

5.8. Заместитель председателя Общественного Совета:

обеспечивает организацию текущего взаимодействия Общественного Совета с гражданами, общественными объединениями и средствами массовой информации;

выполняет обязанности председателя Общественного Совета в его отсутствие.

5.9. Ответственный секретарь Общественного Совета:

организует текущую деятельность Общественного Совета;

информирует членов Общественного Совета о времени, месте и повестке дня заседания Общественного Совета;

на основе предложений членов Общественного Совета, по согласованию с заинтересованными сторонами формирует повестку дня заседаний Общественного Совета;

обеспечивает во взаимодействии с членами Общественного Совета подготовку информационно-аналитических материалов к заседанию по вопросам, включенным в повестку дня;

подготовку сводной информации о деятельности учреждений социального обслуживания населения по основным критериям доступности социальных услуг по форме, утвержденной настоящим Положением (Приложение №1);

организует делопроизводство Общественного Совета;

5.10. Члены Общественного совета имеют право:

участвовать в работе Общественного Совета;

в соответствии с планом работы Общественного Совета знакомиться в установленном порядке с документами и материалами по вопросам, вынесенным на обсуждение Общественного Совета, на стадии их подготовки, вносить свои предложения;

в случае несогласия с принятым решением высказывать свое мнение по конкретному рассматриваемому вопросу, которое приобщается к протоколу заседания;

вносить предложения по формированию планов работы Общественного Совета и повестке дня заседания.

5.11. Заседания Общественного Совета проводятся, как правило, один раз в три месяца и считаются правомочными, если на них присутствует более половины его членов. По решению председателя Общественного Совета могут проводиться внеочередные заседания.

5.12. Решения Общественного Совета принимаются большинством голосов из числа присутствующих на заседании (при равенстве голосов решающим является голос председателя). В том случае, если член Общественного Совета не может присутствовать на заседании, он вправе представить своё мнение по рассматриваемым вопросам в письменном виде.

5.13. Решения Общественного Совета оформляются протоколами, которые подписывает председатель Общественного Совета (в его отсутствие заместитель председателя).

5.14. Организационно-техническое и информационное обеспечение деятельности Общественного Совета, в том числе посредством размещения информации на официальном сайте Министерства труда и социального развития Карачаево-

Черкесской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», осуществляет Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики

5.15. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляет Министерство.

## **6. Порядок определения доступности учреждения социального обслуживания населения**

1. Для определения доступности учреждения социального обслуживания населения устанавливаются следующие индикаторы (показатели):

открытость и доступность информации об учреждении;

комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

время ожидания в очереди при получении услуг;

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

степень удовлетворенности полностью и качеством предоставленных услуг.

2. Для определения открытости и доступности информации об организации члены общественного совета учитывают:

- наличие в учреждении полной и достоверной информации о деятельности учреждения социального обслуживания населения: режим работы; сведения о специалистах, оказывающих услуги; перечень предоставляемых услуг; порядок и условия предоставления услуг гражданам;
- наличие в территориальном управлении полной и достоверной информации об учреждении социального обслуживания населения: местонахождение учреждения, контактные телефоны; режим работы учреждения и перечень предоставляемых услуг, в том числе дополнительных;
- использование учреждением ресурсов средств массовой информации с целью распространения информации о деятельности учреждения социального обслуживания населения;
- использование ресурсов социального партнерства (общественные организации, учреждения здравоохранения и т.д.) с целью распространения информации о деятельности учреждения социального обслуживания населения;
- своевременное информирование граждан, находящихся на социальном обслуживании, об изменениях действующего законодательства, дополнительных социальных услугах, предоставляемых учреждением, и иных вопросах, необходимых при получении социальных услуг в учреждении.

С целью определения оценки по данному индикатору руководитель учреждения социального обслуживания населения предоставляет членам Общественного Совета полную информацию о проведенной работе по информированию получателей услуг, а также обеспечивает доступ членам Общественного Совета до информационных материалов, стендов, документов, подтверждающих данную информацию.

3. Для определения комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, члены Общественного Совета учитывают:

- доступность среды учреждения для граждан пожилого возраста и инвалидов (наличие пандусов, подъездов и т.д.);
- наличие специально оборудованных мест для приема граждан (стол, стул, гардероб и т.д.).

4. Для определения показателя о времени ожидания в очереди при получении услуг члены Общественного Совета учитывают период ожидания в очереди от момента обращения в учреждение с полным пакетом документов, до момента принятия на социальное обслуживание. Период ожидания в очереди не должен превышать 3-х месяцев.

5. Для определения показателя доли получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания, члены Общественного Совета учитывают количество граждан, удовлетворённых социальным обслуживанием учреждения, в % от общего числа граждан, обслуживаемых учреждением и принявших участие в опросе (приложение 1).

6. Для определения степени удовлетворенности полнотой и качеством предоставленных услуг члены Общественного Совета выводят средний балл, определяемый как частное от суммы баллов всех опрошенных граждан, получивших услуги в учреждении разделенное на общее количество опрошенных граждан, получивших услуги в учреждении (приложение 1).

7. Доступность социальных услуг оценивается ежеквартально по 10-балльной системе каждым членом Общественного Совета и заносится в карту доступности социальных услуг (Приложение №3). Секретарь Общественного Совета подводит средний показатель по каждому индикатору. На основании ежеквартальных данных секретарь подводит среднюю годовую оценку.

### Опросный лист

ФИО гражданина, принявшего участие в опросе (заполняется по желанию)

		Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1	Своевременно ли Вы получили необходимую Вам услугу?			
2	Получили ли Вы от специалиста полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?			
3	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?			
4	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения?			
5	Довольны ли Вы полученным результатом после оказания услуги?			
6	Достаточно ли Вам было времени для общения со специалистом учреждения?			
7	Случалось ли Вам наблюдать в действиях сотрудника нарушения должностных обязанностей?			
8	Возникали ли у Вас с сотрудником конфликтные ситуации при получении социальных услуг?			

9. Оцените степень удовлетворенности полнотой и качеством предоставленных Вам услуг по 10 бальной системе \_\_\_\_\_

**Сводная карта доступности социальных услуг \_\_\_\_\_ год**

Наименование учреждения социального обслуживания населения

---



---

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за I квартал _____ года	Средняя оценка показателя за II квартал _____ года	Средняя оценка показателя за III квартал _____ года	Средняя оценка показателя за IV квартал _____ года	Средняя оценка показателя за _____ год
Открытость и доступность информации об учреждении					
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья					

Время ожидания в очереди при получении услуг					
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;					
Степень удовлетворенности полнотой и качеством предоставленных услуг					

Председатель Общественного Совета  
Секретарь Общественного Совета

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Карта доступности социальных услуг

Наименование учреждения социального обслуживания населения

Наименование показателя	ФИО члена общ. совета	ФИО члена общ. совета	ФИО члена общ. совета	ФИО члена общ. совета	ФИО члена общ. совета	ФИО члена общ. совета	ФИО члена общ. совета	ФИО члена общ. совета	ФИО члена общ. совета	ФИО члена общ. совета	Средняя оценка по показателю
Открытость и доступность информации об учреждении											
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья											
Время ожидания в очереди при получении услуг											
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством											



обслуживания в учреждении											
Степень удовлетворенности полнотой и качеством предоставленных услуг											
Подпись члена общественного совета											

**Мониторинг коммуникативной эффективности учреждения социального обслуживания населения**

Учреждение социального обслуживания населения	Количество работников, оказывающих социальные услуги гражданам	Показатель базового образования*			Доля работников, прошедших КПК за последние 3 года
		Доля работников, имеющих социальное образование	Доля работников, имеющих высшее профильное образование	Доля работников, имеющих среднее специальное профильное образование	

\* – при определении доли работников, имеющих базовое образование, учитываются все работники, имеющие социальное, высшее профессиональное образование по специальности или среднее профессиональное образование по специальности

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации внутреннего контроля качества**  
**учреждений социального обслуживания населения.**

**1. Общие положения**

1. Настоящее положение разработано на основании ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», национальных и государственных стандартов по вопросам социального обслуживания.
2. Целью осуществления контроля качества социального обслуживания учреждений социального обслуживания населения является обеспечение прав обслуживаемых граждан на получение услуг необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей обслуживаемых граждан, повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан.
3. Основными задачами контроля качества социального обслуживания являются:
  - соответствие системы качества требованиям национальных стандартов Российской Федерации и документации на нее;
  - состояние функционирования системы качества социального обслуживания в целом и отдельных ее составных частей;
  - соответствие предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
  - анализ результатов работы учреждения в республике качества социального обслуживания с учетом результатов текущего контроля качества;
  - выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества;
  - мониторинг удовлетворенности качеством услуг обслуживаемых учреждением граждан.
4. Внутренний контроль качества обслуживания является системной процедурой оценки качества предоставляемых услуг, включающей в себя, организационную структуру контроля качества социального обслуживания, сроки и порядок осуществления контроля качества.

**2. Виды проверок качества социального обслуживания**

В учреждении проводятся плановые и оперативные проверки качества обслуживания.

Плановые проверки качества обслуживания осуществляются по ежегодно утверждаемому директором учреждения и согласованному с комиссией по качеству плану-графику внутренней проверки, составляемому руководителями структурных подразделений учреждения не реже 2-х раз в год по каждому работнику учреждения. Плановые проверки проводятся по деятельности всех работников учреждения.

Оперативные проверки качества обслуживания проводятся на основании приказов директора учреждения:

- в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или учреждением в целом;
- в случае необходимости оценки эффективности корректирующих действий, осуществляемых по результатам проведенных ранее проверок системы качества;
- при значительных изменениях организации работы и технологий предоставления услуг, которые могут сказаться на их качестве;
- при поступлении от обслуживаемых граждан учреждения жалоб на качество социального обслуживания.

### **3. Организационная структура системы качества социального обслуживания.**

1. Организационная структура системы качества социального обслуживания включает в себя 3 звена контроля:

1 звено – ответственные исполнители по проведению проверок (заведующие отделениями, отделами);

2 звено – лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению (заместитель директора);

3 звено – комиссия по контролю качества учреждения социального обслуживания населения.

2. Основными направлениями контроля качества социального обслуживания учреждения являются:

- реабилитационное направление;
- социальное направление;
- хозяйственно-бытовое направление.

3. На ответственных исполнителей по проведению контроля качества социального обслуживания возлагается ответственность за:

- планирование и организацию контроля качества социального обслуживания отделения;
- проведение плановых проверок контроля в соответствии с планом-графиком, отражение результатов контроля в справках контроля и картах оценки качества;

- проведение мониторинга качества социального обслуживания по отделению не реже 2-х раз в год;
- проведение обучающей работы с персоналом, направленной на повышение качества социального обслуживания населения;
- предоставление сведений не реже 2-х раз в год о результатах мониторинга лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания по направлению.

4. На лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению возлагается ответственность за:

- общее руководство по организации контроля по курируемому направлению;
- проведение плановых проверок деятельности ответственных исполнителей не реже 1 раза в квартал в соответствии с планом-графиком и отражение результатов проверок в картах оценки качества социального обслуживания;
- проведение тематических проверок в курируемых подразделениях с отражением результатов проверок в справках контроля;
- планирование и организацию методической работы по повышению квалификации и профессионализма работников в соответствии с выявленными проблемами при проведении контроля;
- предоставление сведений не реже 2-х раз в год в комиссию по контролю качества учреждения по своему курируемому направлению;
- проведение оперативных проверок контроля качества и предоставление их результатов директору.

5. Комиссия по контролю качества социального обслуживания является постоянно действующим объединением учреждения. Персональный состав комиссии по контролю качества ежегодно до 25 декабря утверждается приказом директора учреждения. В своей деятельности комиссия по контролю качества руководствуется действующим законодательством, Уставом учреждения, Положением о комиссии контроля качества, настоящим Положением. На комиссию по контролю качества возлагается ответственность за:

- текущий мониторинг качества социального обслуживания населения (1 раз в 6 месяцев);
- сравнительный мониторинг качества социального обслуживания населения (в том числе в сравнении с предыдущими периодами);
- участие в планировании работы по повышению квалификации и профессионализма персонала учреждения с целью повышения качества социального обслуживания;
- участие в оперативных проверках контроля качества и предоставление выводов комиссии директору;
- предоставление результатов мониторинга качества социального обслуживания директору учреждения не реже 2

раз в год, а также по запросу директора.

#### **4. Документальное оформление проверки контроля качества социального обслуживания**

6. При проведении контроля качества социального обслуживания обязательной документацией ответственных исполнителей по проведению контроля являются:

1. план-график контроля по отделению;
2. справки контроля (справки посещения обслуживаемых граждан, справки по ведению документации, справки по результатам посещения мероприятий, занятий, режимных моментов и т.д.);
3. карта оценки качества деятельности работника (приложение №1);
4. сводная карта оценки качества деятельности отделений по критериям за 6 месяцев;
5. мониторинг по результатам контроля деятельности отделения за 6 месяцев;
6. анализ качества социального обслуживания отделения за год.

7. При проведении контроля качества социального обслуживания обязательной документацией лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению обязано вести следующую документацию:

1. план-график контроля качества по направлению;
2. справки по результатам тематического контроля по направлениям деятельности учреждения;
3. карты контроля деятельности заведующих отделениями (не реже 1 раза в квартал);
4. справки по результатам оперативных проверок;
5. мониторинг по результатам контроля деятельности отделений курируемого направления за 6 месяцев;
6. сводная карта оценки качества деятельности по направлению по критериям за 6 месяцев;
7. анализ контроля качества направления за год.

8. Комиссия по контролю качества учреждения ведет в установленном порядке следующую документацию:

1. план заседаний комиссии на год;
2. протоколы заседаний комиссии;
3. акты по результатам оперативных проверок;
4. мониторинг по результатам контроля качества учреждения за 6 месяцев;
5. сводная карта оценки качества социального обслуживания учреждения за 6 месяцев;
6. сравнительный анализ оценки качества социального обслуживания учреждения (в том числе с предыдущими периодами);

7. предложения по совершенствованию системы контроля качества, по повышению квалификации и профессионализма работников учреждения.

### **5. Организация проверки качества социального обслуживания, порядок и сроки осуществления проверок**

1. Ежегодно, не позднее 20 числа месяца, предшествующего планируемому периоду (20 декабря и 20 июня) заведующим отделением составляется план-график контроля качества социального обслуживания сроком на 6 месяцев и предоставляется заместителю директора. Заместитель директора представляет директору на утверждение план-график по курируемому направлению не позднее 25 числа месяца, предшествующего планируемому периоду. После утверждения план-график контроля качества социального обслуживания передается директором в комиссию по контролю качества учреждения для согласования. Все изменения в график контроля после утверждения директором и согласования комиссией вносятся приказом директора по согласованию с комиссией контроля качества. Период контроля качества по одному работнику составляет 5 рабочих дней.

2. Объекты проверки качества социального обслуживания:

При проведении контроля качества ответственными исполнителями объектами контроля качества являются:

- услуги, предоставляемые обслуживаемым гражданам учреждением;
- наличие и состояние документации;
- квалификация и профессионализм персонала;
- информационная работа;

При проведении контроля качества по направлению лица, ответственные за проведение контроля качества, и члены комиссии по контролю качества Учреждения учитывают два дополнительных объекта контроля:

- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- местонахождение учреждения.

3. Критерии оценки качества по объектам проверки качества ответственными исполнителями:

Объект проверки	Критерии контроля
Услуги	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Полнота предоставления социальных услуг</li><li>2. Своевременность предоставления социальных услуг</li><li>3. Регулярность предоставления социальных услуг</li><li>4. Результативность и эффективность предоставления социальных услуг</li></ol>

Документация	5. Наличие установленной документации 6. Соблюдение требований ведения установленной документации 7. Своевременность предоставления плановой и отчетной документации
Квалификация и профессионализм персонала	8. Исполнительская дисциплина 9. Соблюдение требований охраны труда, ППБ, СанПиН 10. Выполнение должностных обязанностей 11. Участие в мероприятиях
Информационная работа	12. Своевременное информирование обслуживаемых граждан о предоставляемых услугах

#### 4. Показатели оценки критериев контроля качества:

При определении оценки контроля качества по критерию используется 10-ти балльная система оценок, где:

10 баллов – критерий соответствует установленным требованиям и нормам от 80 до 100% (при оценке критериев проверяющим выявлены незначительные нарушения, не более чем по 2 критериям, отраженные в справках контроля)

5 баллов – критерий соответствует установленным требованиям и нормам от 60 до 79% (при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения по ряду критериев, отраженные в справках контроля)

1 балл – критерий соответствует установленным требованиям и нормам менее 60% (при оценке контроля проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, имеются жалобы со стороны обслуживаемых граждан, отраженные в справках контроля)

При подведении итогов оценки контроля качества ответственные исполнители учитывают дополнительные критерии, влияющие на качество социального обслуживания:

- руководство постоянно действующими комиссиями и объединениями учреждения;
- участие работника в конкурсах профессионального мастерства;
- выполнение работником разовых особо важных работ и поручений;
- внедрение в работу передовых методик и технологий;
- разработка методик и программ;
- участие в городских, областных, Всероссийских научно-методических мероприятиях и конкурсах;
- разработка и реализация грантовых проектов.

За каждый из указанных критериев устанавливается дополнительно 1 балл.



5. Оценка качества социального обслуживания проводится по следующим формулам:

- Оценка качества социального обслуживания по каждому специалисту подводится ответственными исполнителями по формуле  $(N1+N2+...+N13+N_{доп}):12=N_{раб}$ , где  $N1$  и т.д. – показатели по критерию  $N_{доп}$  – показатели дополнительных критериев  $N_{раб}$  – показатель оценки качества деятельности работника
- Оценка качества социального обслуживания структурных подразделений рассчитывается ответственными исполнителями как частное от суммы показателей оценки качества деятельности работников отделения и общего количества работников:  $(N_{раб1}+N_{раб2}+...):\text{кол-во работников отделения}=N_{отд}$
- Оценка качества социального обслуживания направления рассчитывается лицами, ответственными за контроль качества социального обслуживания по направлениям по формуле  $(N_{отд1}+N_{отд2}+...):\text{количество отделений}=N_{напр}$
- Оценка качества социального обслуживания Учреждения рассчитывается комиссией по контролю качества социального обслуживания по формуле  $(N_{напр1}+N_{напр2}+N_{напр3}):3=N_{учреждения}$

6. При определении контроля качества социального обслуживания используется шкала определения качества, где:

- от 1 до 5 баллов – низкое качество социального обслуживания;
- от 5 до 7,5 баллов – удовлетворительное качество социального обслуживания;
- от 7,5 до 10 баллов – высокое качество социального обслуживания.

7. По итогам внутренней проверки качества исполнители и ответственные лица определяют уровень качества обслуживания по отделениям и направлениям. Проводят мониторинг качества обслуживания с выявлением проблемных зон учреждения при оказании социальных услуг.

8. Результаты контроля за год оформляются в виде справки-анализа об уровне качества социального обслуживания отделения, состоянии системы качества, в котором отражают данные мониторинга, соответствия показателей и результатов деятельности учреждения установленным требованиям в республике обеспечения качества предоставляемых услуг. Анализ работы предоставляется лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания не позднее 20 декабря. Лица, ответственные за контроль качества социального обслуживания, предоставляют сводную справку-анализ с отражением данных мониторинга по курируемому направлению директору и в комиссию по контролю качества не позднее 25 декабря.

На основании полученных результатов проверки системы качества социального обслуживания комиссией по контролю качества разрабатываются предложения по ее совершенствованию, по внедрению новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, по улучшению состава и содержания нормативной документации

системы контроля качества.

Отчет с предложениями по совершенствованию системы контроля качества предоставляется руководителю учреждения.

Директор учреждения рассматривает предоставленные документы, не позднее 30 дней со дня их предоставления принимает решение (издает приказ) по совершенствованию системы качества учреждения, иных предложений, вынесенных комиссией по контролю качества учреждения.

Результаты контроля качества учреждения доводятся до сведения персонала учреждения на общем собрании коллектива.

## **6. Права и обязанности работников при проведении контроля качества социального обслуживания**

1. Работник имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества социального обслуживания каждый работник должен быть ознакомлен под роспись со справками контроля, с картой оценки качества социального обслуживания.
2. Каждый работник имеет право обратиться в комиссию по контролю качества социального обслуживания в случае разногласий с заведующим отделением по результатам контроля. Ответ по результатам разногласий работнику направляется председателем комиссии по контролю качества не позднее 10 дней с момента поступления заявления в комиссию.
3. Каждый работник учреждения обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий, членам комиссии по контролю качества социального обслуживания. При проведении контрольных мероприятий работник обязан предоставлять контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.
4. Все споры по контролю качества социального обслуживания, неурегулированные настоящим положением разрешаются в установленном законом порядке.

## Приложение №9

Приложение 1 к приказу Министерства  
труда и социального развития Карачаево-  
Черкесской Республики  
от 29 апреля 2013 года № 53-а

### Критерии оценки эффективности деятельности государственных учреждений социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики

№ п/п.	Целевые показатели деятельности государственного учреждения социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики	Критерии оценки в баллах	Ответственный за предоставление информации	Периодичность предоставления отчетности
1. Основная деятельность государственного учреждения социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской республики (далее – учреждение)				
1.1	Для бюджетных учреждений - выполнение государственного задания. Объем выполненного государственного задания определяется как отношение количества фактически оказанных услуг в учреждении к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период согласно государственному заданию. Пункты государственного задания, в которых определен объем оказываемых услуг, считаются выполненными, если отношение количества фактически оказанных услуг в учреждении к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период	Выполнение государственного задания в полном объеме – 10 баллов. Выполнение государственного задания не в полном объеме (по независящим от учреждения обстоятельствам) - 5 баллов. Необоснованное невыполнение – минус 2 балла. Казенные учреждения – 10 баллов.	Директор учреждения социального обслуживания населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная, годовая

	согласно государственному заданию, составляет не менее 87% в среднем.			
1.2	<b>Для казенных учреждений, где единицей измерения показателей объема государственной услуги является койко-место</b> - отклонение от выполнения плановых показателей по койко-местам	Отклонение от показателей на 5% и менее - 10 баллов. Отклонение от показателей в диапазоне от 5% до 10% - 5 баллов Отклонение более, чем на 10% - 0 баллов	Директор учреждения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения	Квартальная, годовая
1.3	<b>Для казенных учреждений, где единицей измерения показателей объема государственной услуги является количество человек в год</b> - отклонения от выполнения плановых показателей по количеству обслуженных человек в квартал, в год	Отклонение от квартальных показателей на 5% и менее, годовых показателей на 10% и менее - 10 баллов. Отклонение от квартальных показателей в диапазоне от 5% до 10% - 5 баллов Отклонение от квартальных и годовых показателей более, чем на 10% - минус 1 балл	Директор учреждения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения	Квартальная, годовая
2	Обеспечение комплексной безопасности учреждения и проживающих (пребывающих) в нем граждан	Соблюдение мер противопожарной и антитеррористической безопасности, наличие и эффективное функционирование пожарной сигнализации и «тревожной кнопки» - 10 баллов. Несоблюдение мер противопожарной и антитеррористической безопасности и (или) неисправное состояние (отсутствие) пожарной сигнализации и (или) «тревожной кнопки» - минус 2 балла.	Директор учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
3	Наличие замечаний, предписаний, представлений со стороны кураторов	Отсутствие предписаний, представлений, замечаний со	Директор учреждения социального обслуживания	Квартальная

	учреждений, определенных Приказом Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики из числа работников министерства, а также контролирующих и надзорных органов, допущенных в результате ненадлежащего исполнения должностных обязанностей директора учреждения и (или) работников учреждения	стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок, либо отсутствие самих проверок – 10 баллов Наличие замечаний, исполненных в соответствии со сроками, указанными в предписаниях, представлениях, предложениях – 5 баллов. Наличие неисполненных предписаний, представлений, предложений или исполненных с нарушением указанных сроков: - по независящим от учреждения обстоятельствам – 0 баллов, - по вине учреждения – минус 2 балла.	населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	
4	Отсутствие чрезвычайных происшествий в учреждении: травмы, полученные в период социального обслуживания, приведшие к ущербу здоровья (переломы, черепно-мозговые травмы и тому подобные), попытки суицида, в т.ч. с летальным исходом, пожары и прочее	Отсутствие – 5 баллов Наличие в следствие ненадлежащего выполнения работником своих обязанностей – минус 2 балла	Директор учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
5	Оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам	Соответствие созданных в учреждении условий проживания действующим требованиям, в том числе: СанПиНу 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций	Директор учреждения социального обслуживания населения	Квартальная

		<p>здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания», установленным социальным нормам и нормативам по обеспечению граждан одеждой, обувью, мягким инвентарем, продуктами питания, мебелью и предметами длительного пользования, а также положениям государственных стандартов социального обслуживания, положениям порядков предоставления социальных услуг – 10 балла.</p> <p>Несоответствие – 0 баллов.</p> <p>Отрицательная динамика в обеспечении безопасности здоровья и жизни граждан в учреждении (нарушение санитарно-гигиенических условий, отсутствие безбарьерной среды, психологический дискомфорт), а также в обеспечении психологического комфорта и безопасных условий труда работников в результате несоблюдения действующих требований:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- по независимым от учреждения обстоятельствам – 0 баллов,</li> <li>- по вине учреждения – минус 1 балл.</li> </ul>		
6	Отсутствие массовой заболеваемости обслуживаемого контингента	Отсутствие случаев массовой заболеваемости вследствие	Директор учреждения социального обслуживания	Квартальная

	инфекционными заболеваниями	надлежащей организации профилактической работы среди граждан, проживающих в стационарных учреждениях, должного выполнения обязанностей по недопущению распространения заболеваемости – 5 балл Наличие – 0 баллов	населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	
7	Наличие обоснованных жалоб, обращений, содержащих претензии, критику качества предоставления социальных услуг	Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления социальных услуг в учреждении - от 80% до 100% удовлетворенных обслуживанием – 10 баллов, от 60% до 80%- 5 баллов, менее 60% - 0 баллов. Наличие письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов - за каждую обоснованную жалобу, обращение – минус 1 балл.	Директор учреждения социального обслуживания населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
8	Осуществление инновационной деятельности - внедрение новых форм, методик, технологий социального обслуживания	Достижение позитивных результатов работы в условиях новых эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения, разработанных и внедренных в работу учреждения – 10 баллов. Отсутствие – 0 баллов	Директор учреждения социального обслуживания населения Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная

9	Обеспечение информационной открытости учреждения	Обеспечение регистрации и размещения информации об учреждении в соответствии с установленными показателями на федеральном портале – 5 баллов Отсутствие регистрации и (или) неразмещение информации об учреждении в соответствии с установленными показателями на федеральном портале – минус 1 балл	Директор учреждения социального обслуживания населения Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
10	Наличие попечительского (общественного, наблюдательного) совета в учреждении	Наличие в учреждении попечительского (общественного, наблюдательного) совета и его участие в независимой оценке качества работы учреждения – 5 баллов. Неэффективная деятельность попечительского совета – 0 баллов. Отсутствие попечительского совета – минус 2 балла.	Директор учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
11	Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения (при наличии официального интернет-сайта и стендов с информацией о перечне предоставляемых услуг баллы суммируются и составляют - 10 баллов)	Наличие в учреждении стендов с информацией о перечне предоставляемых услуг, в том числе на платной основе, о поставщиках социальных услуг, о правах и обязанностях граждан, получающих социальные услуги, о составе попечительского совета, о действующем социальном законодательстве и с другой информацией – 5 баллов. Наличие официального Интернет-сайта учреждения и его системное сопровождение – 5 баллов	Директор учреждения социального обслуживания населения Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная



		Отсутствие информационно-разъяснительной работы – минус 1 балл.		
12	Наличие организационно-распорядительных документов, локальных нормативных актов, соответствующих действующему законодательству	Наличие документов по итогам проведенных проверок – 5 баллов отсутствие проверок – 0 баллов Отсутствие документов – минус 1 балл	Директор учреждения социального обслуживания населения Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
13	Наличие внутренней системы контроля качества оказания услуг, в соответствии с Национальным государственным стандартом	Наличие и проведение проверок– 5 баллов. Отсутствие проверок – 0 баллов Отсутствие внутренней системы контроля – минус 1 балл	Директор учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
14	Исполнение отдельных поручений министерства (предоставление требуемой информации (отчетов) участие в республиканских мероприятиях, пилотных проектах, организация проведения семинаров и т.д.)	Отсутствие Актов, предписаний Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской о неисполнении или несвоевременном исполнении поручений, о предоставлении недостоверной или неполной информации Республики и др. замечаний– 10 баллов Наличие предписаний – минус 2 балла за каждое предписание (Акт)	Директор учреждения социального обслуживания населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
15	Производство собственной продукции (продуктов питания, мягкого инвентаря, мебели, декоративных изделий и т.д.)	Производство для собственного потребления и реализации – 10 баллов, Производство для собственного потребления – 5 баллов, Отсутствие производства – 0 баллов	Директор учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
Совокупная значимость всех критериев в баллах по первому разделу: 510 баллов, в т.ч. ежеквартально – 120 баллов , годовых - 10 баллов				

2. Финансово-экономическая деятельность, исполнительская дисциплина в учреждении				
16	Своевременность представления статистической отчетности и других сведений и их качество	Соблюдение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности- 5 баллов  Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности – минус 1 балл	Директор учреждения социального обслуживания населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
17	Качество предоставления бухгалтерских отчетных данных по всем предоставляемым формам, по составлению месячной, квартальной и годовой отчетности	Отсутствие ошибок – 10 баллов Наличие 2-х ошибок – 5 баллов Наличие более 2-х ошибок – минус 1 балл	Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная, годовая
18	Оформление в установленном порядке документов, подтверждающих регистрацию вещных прав на объекты недвижимости и земельные участки	Оформлены все объекты недвижимости и земельные участки – 5 баллов Имеются неоформленные – 0 баллов	Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
19	Наличие дебиторской и кредиторской задолженности, авансирование непредусмотренное условиями договора (контракта)	Отсутствие – 10 баллов; Наличие задолженности по независимым от учреждения обстоятельствам (напр.- недофинансирование) – 0 баллов Наличие задолженности по вине учреждения – минус 1 балл	Директор учреждения социального обслуживания населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная, годовая
20	Наличие нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств, установленных в ходе проверок.	Отсутствие нарушений – 10 баллов, Наличие нарушений – минус 1 балл	Директор учреждения социального обслуживания населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального	Квартальная, годовая

			обслуживания населения	
21	Наличие нормативного регулирования расходования средств, полученных в качестве благотворительной и спонсорской помощи	Наличие – 5 баллов, Отсутствие – минус 1 балл	Директор учреждения социального обслуживания населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
22	Наличие произвольных расходов в связи с возмещением ущерба (пени, штрафы, неустойка), в связи с несвоевременной сдачей отчетов в налоговые органы и т.д.	Отсутствие – 5 баллов Наличие – минус 1 балл	Директор учреждения социального обслуживания населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
23	Своевременность представления месячных, квартальных и годовых отчетов, планов финансово-хозяйственной деятельности	Соблюдение – 10 баллов Нарушение – минус 1 балл	Директор учреждения социального обслуживания населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Квартальная, годовая
24	Выполнение планового задания по обеспечению поступления внебюджетных доходов (за исключением казенных учреждений)	Выполнение более чем на 85 % – 10 баллов Выполнение менее чем на 85 % – 5 баллов Казенные учреждения по умолчанию ставят – 5 баллов	Директор учреждения социального обслуживания населения	Годовая
25	Представление по инициативе учреждения не более 4 заявок по изменению бюджетной сметы (плана финансово-хозяйственной деятельности) на очередной финансовый год	Соблюдение – 5 баллов. Необоснованная подача более 4 заявок – 0 баллов.	Директор учреждения социального обслуживания населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального	Годовая

			обслуживания населения	
26	Освоение лимитов (по состоянию на 1 января года, следующего за отчетным) только по итогам года	Освоено 95 % и более – 5 баллов Освоено менее 95 % – 0 баллов	Директор учреждения социального обслуживания населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	Годовая
Совокупная значимость всех критериев в баллах по второму разделу: 300 баллов, в т.ч. ежеквартально – 60 баллов, годовых – 60 баллов				
3. Деятельность учреждения, направленная на работу с кадрами				
27	Укомплектованность учреждения работниками	Не менее 90 % – 10 баллов От 80 до 90 % – 5 баллов Менее 80 % – минус 1 балл	Директор учреждения социального обслуживания населения	Годовая
28	Соблюдение сроков повышения квалификации работников учреждения, непосредственно оказывающих социальные услуги гражданам (для врачей, педагогических работников и среднего медицинского персонала с получением сертификата специалиста или присвоением квалификационной категории не реже, чем 1 раз в 5,1 - 6 лет. Для иных специалистов и социальных работников - не реже, чем 1 раз в 3,1 - 5 лет)	Соблюдение – 5 баллов Нарушение – 0 баллов	Директор учреждения социального обслуживания населения	Годовая
29	Дисциплинарные взыскания и административные наказания в отношении директора учреждения	Отсутствие – 5 баллов Наличие – минус 2 балла	Начальник организационно-правового отдела Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской	Квартальная

			Республики, Директор учреждения социального обслуживания населения	
30	Доведение средней заработной платы соответствующих категорий работников учреждения до установленных соотношений среднемесячной заработной платы в республике в соответствии с региональной «дорожной картой».	Соблюдение установленных учреждению показателей соотношения средней заработной платы соответствующей категории работников учреждения и доведения их в установленные сроки до среднемесячной заработной платы по Карачаево-Черкесской Республике – 5 баллов Несоблюдение – минус 2 балла.	Директор учреждения социального обслуживания населения	Квартальная
31	Соблюдение предельной доли оплаты труда работников административно-управленческого персонала в фонде оплаты труда учреждения	Соблюдение установленной Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики доли оплаты труда работников административно-управленческого персонала в фонде оплаты труда учреждения – 5 баллов, Несоблюдение – минус 1 балл	Директор учреждения социального обслуживания населения	Квартальная, годовая
32	Соблюдение целевого соотношения средней заработной платы основного и вспомогательного персонала учреждения	Соблюдение установленного Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики целевого соотношения средней заработной платы основного и вспомогательного персонала учреждения – 5 баллов, Несоблюдение - минус 1 балл	Директор учреждения социального обслуживания населения	Квартальная, годовая
33	Соотношение аттестованных рабочих мест к общему количеству рабочих мест, подлежащих аттестации	Более 85 % – 5 баллов Менее 85 % – 0 баллов	Директор учреждения социального обслуживания населения	Годовая

Совокупная значимость всех критериев в баллах по третьему разделу: 120 баллов, в т.ч. ежеквартально – 20 баллов, годовых – 30 баллов

Совокупность всех критериев по трем разделам (итого): 900 баллов

Периодичность	Баллы
1 квартал	200
2 квартал	200
3 квартал	200
4 квартал	200
год	100
Итого за год (сумма всех баллов)	900

**Карта независимой оценки  
качества работы учреждений социального обслуживания населения в Карачаево-Черкесской Республике**

	Среднее количество баллов по показателям													Средняя оценка качества		
Учреждение социального обслуживания	Обоснование потребности в оказании услуг учреждениями на территории	Соответствие фактической стоимости услуг учреждения стоимости услуг, определенной государственным заданием	Отсутствие нарушений ФХД учреждения при оказании услуг населению	Обеспечение потребности обслуживаемых граждан на социальные услуги в нестационарных условиях	Доля охвата потребителей услуг от фактического числа граждан, нуждающихся в услуге	Соблюдение соотношения средней заработной платы работников учреждения к средней заработной плате в регионе	Открытость и доступность информации об учреждении	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	Время ожидания в очереди при получении услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;	Степень удовлетворенности полной и качеством предоставленных услуг	Квалификация персонала	Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)	Соответствие качества предоставляемых услуг государственному стандарту	Оценка эффективности деятельности учреждения	