

ПРОТОКОЛ № 6

заседания Общественного совета по независимой оценке качества работы учреждений социального обслуживания населения КЧР

28 января 2015 г.

г. Черкесск

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:

- Молдованова
Вера Михайловна - председатель Общественной палаты КЧР.
- Хачирова
Марджан Умаровна - ведущий специалист-эксперт - юрист организационно-правового отдела Министерства труда и социального развития КЧР, секретарь Общественного совета;

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

- Абазалиева
Лариса Хасанбиевна - уполномоченный по правам ребенка в Карачаево-Черкесской Республике;
- Деккушева
Асият Джараштиевна - кандидат социальных наук, преподаватель Карачаево-Черкесского филиала Российского Государственного социального университета;
- Дубовик
Сергей Матвеевич - председатель Карачаево-Черкесской республиканской общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийского ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»;
- Напсо
Марьям Давлетовна - заведующая кафедрой социальной работы, психологии и социального права Карачаево-Черкесского филиала Российского Государственного социального университета;
- Проноза
Ольга Ивановна - заместитель председателя общественной организации «Карачаево-Черкесское республиканское объединение организации профсоюзов»;
- Такушинов
Николай Алхимович - председатель Карачаево-Черкесского Совета ветеранов войны, труда, военной службы и правоохранительных сил;
- Хабичева
Асият Ахияевна - председатель Карачаево-Черкесского общественного движения женщин «Мир дому твоему!»;
- Тлисов - член Общественной палаты РФ от КЧР.

Азамат Борисович

ПОВЕСТКА заседания Общественного совета:

1. Обсуждение и утверждению порядка проведения независимой оценки качества работы государственных организаций социального обслуживания, с учетом положений Федерального Закона Российской Федерации №442-ФЗ от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а также нормативных правовых актов Карачаево-Черкесской Республики принятых во исполнение указанного Федерального Закона.

2. Утверждение графика проведения независимой оценки качества работы государственных организаций социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики на 2015 год.

РЕШИЛИ:

Утвердить:

1. Порядок независимой оценки качества работы государственных организаций социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики согласно приложению 1.

2. График проведения независимой оценки качества работы государственных организаций социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики на 2015 год согласно приложению 2.

Председатель Общественного совета,
Председатель Общественной Палаты КЧР

В.М. Молдованова

Секретарь Общественного совета

М.У. Хачирова

ПОРЯДОК
независимой оценки качества работы учреждений социального об-
служивания Карачаево-Черкесской Республики

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан на основании Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, национальных стандартов социального обслуживания и порядков предоставления социальных услуг.
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 ис-

полнители, 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 организацией, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг, организациями социального обслуживания, а также о доступности организаций социального обслуживания (далее - оператор), в соответствии с Порядком (**Приложение №6**).
18. Показателями критерия коммуникативной эффективности учреждения являются квалификация персонала учреждений социального обслуживания населения, профессионализм персонала. 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. (**Приложение №7**).
19. Показателем качества социального обслуживания является соответствие качества предоставляемых услуг стандарту социальных услуг, 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 4. 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.

**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
Критерии экономического характера					
	Потребность в услугах (F ₁)	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
	Стоимость услуг (F ₂)	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
	Финансово-хозяйственная деятельность учреждения (F ₃)	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)
	Экономический эффект от оказания услуг на	Обеспечение потребности обслуживаемых граждан на социальные	Мониторинг (приложение №4)	Учреждения социального обслуживания	10 – количество обслуживаемых граждан, переведенных на стационарное обслуживание – 0%-4% 5 – количество обслуживаемых граждан, переведен-

	территории (F ₄) (показатель для нестационарных учреждений (отделений))	услуги в нестационарных условиях		населения	ных на стационарное социальное обслуживание составляет 5%-10% 1 – количество обслуживаемых граждан, переведенных на стационарное социальное обслуживание составляет более 10%
	Количество получателей социальных услуг на территории учреждения (F ₅)	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%
	Рост средней заработной платы работников учреждений (F ₆)	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%
Критерии неэкономического характера					
	Доступность услуг (F ₇)	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	Порядок определения оператором доступности услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики	Оператор, получатель услуги	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) 10 – соответствует стандарту социальных услуг в

		услуг 5. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; 5. Степень удовлетворенности полнотой и качеством предоставленных услуг			полном объеме (от 10 до 7,5 баллов) 5 – имеются незначительные отклонения от стандарта социальных услуг (от 7,4 до 5 баллов) 1 – индикатор не соответствует стандарту социальных услуг (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
	Коммуникативная эффективность учреждения (F ₈)	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

	Качество социального обслуживания (F ₉)	Соответствие качества предоставляемых услуг стандартам социальных услуг, утвержденных Правительством КЧР	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)
0	Оценка эффективности деятельности учреждения (F ₁₀)	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 год от 200 до 230 баллов по методике 5 баллов – при наборе в квартал от 155 до 200 баллов по методике 1 балл – при наборе в квартал менее 155 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
Общие					
1	<i>Площадь территории</i>	тыс. кв. км			
2	<i>Плотность населения</i>	тыс. человек на кв. км			
Основные демографические показатели					
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			

1	2	3	4	5	6
		процентов к постоянному населению			
	старше трудоспособного возраста	тыс. человек			
		процентов к постоянному населению			
В сфере семейной политики					
	<i>Семей, находящихся в социально опасном положении</i>	семей			
	в них детей	человек			
	<i>Численность безнадзорных детей</i>	человек			
	<i>Численность беспризорных детей</i>	человек			
В сфере социальной защиты населения					
	<i>Пенсионеры – всего</i>	человек			
	из них:	процентов к по- стоянному насе- лению			
	работающих пенсионеров	человек			
		процентов к об- щей численности пен- сионеров			
	<i>Инвалиды – всего</i>	человек			
	из них:	процентов к по- стоянному насе- лению			
	инвалидов 1 группы	человек			

1	2	3	4	5	6
		процентов к общей численности инвалидов			
	инвалидов 2 группы	человек			
		процентов к общей численности инвалидов			
	инвалидов 3 группы	человек			
	детей-инвалидов в возрасте до 18 лет	человек			
9	Показатель первичного выхода на инвалидность в прошедшем году, всего в том числе: детское население взрослое население	человек на 10 тысяч населения соответствующего возраста			
10	Число инвалидов, получивших в прошедшем году индивидуальные программы реабилитации	человек			

**Положение
о балансовой комиссии Министерства 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 внутривозрастных 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 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 программах.
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 Министерства труда и социального развития
Карачаево-Черкесской Республики**

Наименование учреждения

Критерий	10 баллов	5 баллов	1 балл
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
фактических получателей социальных услуг в учреждении социального обслуживания населения**

Учреждение социально- го обслуживания насе- ления	Количество граждан, нуждающихся в соци- альном обслуживании	Из них:		Доля охвата граждан (в %)
		Количество граждан, состоящих на социаль- ном обслуживании	Кол-во граждан, состо- ящих в очереди на со- циальное обслуживание	

ПОРЯДОК
определения оператором доступности услуг, предоставляемых
организациями социального обслуживания населения
Карачаево-Черкесской Республики

6.1. 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 полнотой и качеством предоставленных услуг.

6.2. Для определения открытости и доступности информации об организации оператор учитывает:

- 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 оператору полную информацию о проведенной работе по информированию получателей услуг, а также обеспечивает доступ оператора до информационных материалов, стендов, документов, подтверждающих данную информацию.

6.3. Для определения комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, оператор учитывает:

- 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.).

6.4. Для определения показателя о времени ожидания в очереди при получении услуг оператор учитывает 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.

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

6.6. Для определения степени удовлетворенности полнотой и качеством предоставленных услуг оператор выводит 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).

6.7. Доступность социальных услуг оценивается по 10 бальной системе по каждому индикатору.

Приложение 1 к Порядку
определения оператором доступности
услуг, предоставляемых организациями
социального обслуживания населения
Карачаево-Черкесской Республики

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 _____

Приложение №2 к Порядку
определения оператором доступности
услуг, предоставляемых организациями
социального обслуживания населения
Карачаево-Черкесской Республики

Сводная карта доступности социальных услуг

_____ год

Наименование учреждения социального обслуживания населения

Наименование показателя	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	

Подпись

расшифровка подписи (ФИО)

Мониторинг коммуникативной эффективности учреждения социального обслуживания населения

Учреждение социально-го обслуживания населения	Количество работников, оказывающих социальные услуги гражданам*	Показатель базового образования**				Количество работников, имеющих документ о повышении квалификации, срок действия которого не истек
		Количество работников, имеющих высшее образование		Количество работников, имеющих среднее специальное образование		
		всего	в т.ч. профильное	всего	в т.ч. профильное	

*- основной персонал;

** – 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 граждан в Российской Федерации», национальных и государственных стандартов по вопросам социального обслуживания, порядков предоставления социальных услуг.

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, порядков предоставления социальных услуг, утвержденных Правительством Карачаево-Черкесской Республики, 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	1. Полнота предоставления социальных услуг 2. Своевременность предоставления социальных услуг 3. Регулярность предоставления социальных услуг 4. Результативность и эффективность предоставления социальных услуг
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, Сан-ПиН 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 обслужива-

емых 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 проводится 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: $(N_{раб1}+N_{раб2}+...):кол-во \text{ работников отделения}=N_{отд}$
- 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 ре-

зультатов деятельности учреждения установленным требованиям в республики 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	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 согласно госу-	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	годовая

	дарственному заданию, составляет 100 %.			
2	Для казенных учреждений, где единицей измерения показателей объема государственной услуги является койко-место - 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	годовая
3	Для казенных учреждений, где единицей измерения показателей объема государственной услуги является количество человек в год - отклонения от выполнения плановых показателей по количеству обслуженных человек в год	Отклонение от показателей на 5% и менее - 10 баллов. Отклонение от показателей в диапазоне от 5% до 10% - 5 баллов Отклонение от показателей более, чем на 10% - минус 1 балл	Директор учреждения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения	годовая
	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	годовая
	Наличие замечаний, предписаний, представлений со стороны кураторов учреждений, определенных Приказом Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики из числа работников министерства, а также	Отсутствие предписаний, представлений, замечаний со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок, либо отсутствие самих проверок – 10 баллов	Директор учреждения социального обслуживания населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения соци-	годовая

	<p>контролирующих и надзорных органов, допущенных в результате ненадлежащего исполнения должностных обязанностей директора учреждения и (или) работников учреждения</p>	<p>Наличие замечаний, исполненных в соответствии со сроками, указанными в предписаниях, представлениях, предложениях – 5 баллов.</p> <p>Наличие неисполненных предписаний, представлений, предложений или исполненных с нарушением указанных сроков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по независящим от учреждения обстоятельствам – 0 баллов, - по вине учреждения – минус 2 балла. 	<p>ального обслуживания населения</p>	
	<p>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</p>	<p>Отсутствие – 5 баллов</p> <p>Наличие ЧП по независящим от работников учреждения обстоятельствам – 0 баллов</p> <p>Наличие ЧП в следствие ненадлежащего выполнения работником своих обязанностей – минус 2 балла</p>	<p>Директор учреждения социального обслуживания населения</p>	<p>годовая</p>
	<p>Оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам</p>	<p>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 здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания», установленным социальным нормам и нормативам по обеспечению граждан одеждой, обувью, мягким инвентарем,</p>	<p>Директор учреждения социального обслуживания населения</p>	<p>годовая</p>

		<p>продуктами питания, мебелью и предметами длительного пользования, а также положениям государственных стандартов социального обслуживания, положениям порядков предоставления социальных услуг – 10 баллов.</p> <p>Несоответствие – 0 баллов.</p> <p>Отрицательная динамика в обеспечении безопасности здоровья и жизни граждан в учреждении (нарушение санитарно-гигиенические 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"> - по независящим от учреждения обстоятельствам – 0 баллов, - по вине учреждения – минус 1 балл. 		
	<p>Наличие обоснованных жалоб, обращений, содержащих претензии, критику качества предоставления социальных услуг</p>	<p>Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления социальных услуг в учреждении</p> <ul style="list-style-type: none"> - от 80% до 100% удовлетворенных обслуживанием – 10 баллов, от 60% до 80%- 5 баллов, менее 60% - 0 баллов. <p>Наличие письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг, признанных</p>	<p>Директор учреждения социального обслуживания населения, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения</p>	<p>годовая</p>

		обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов - за каждую обоснованную жалобу, обращение – минус 1 балл.		
	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	годовая
	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) размещение 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	годовая
	Наличие попечительского (общественного, наблюдательного) совета в учреждении	Наличие в учреждении попечительского (общественного, наблюдательного) совета и его эффективная деятельность – 5 баллов. Неэффективная деятельность попечительского совета – 0 баллов. Отсутствие попечительского совета – минус 2 балла.	Директор учреждения социального обслуживания населения	годовая

0	<p>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)</p>	<p>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. Отсутствие стендов или размещение неактуальных данных на стенде – минус 1 балл. Наличие официального Интернет-сайта учреждения и его системное сопровождение – 5 баллов Наличие сайта, но отсутствие систематического обновления – 0 баллов. Отсутствие официального сайта – минус 1 балл.</p>	<p>Директор учреждения социального обслуживания населения Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения</p>	<p>годовая</p>
1	<p>Наличие организационно-распорядительных документов, локальных нормативных актов, соответствующих действующему законодательству</p>	<p>Наличие документов по итогам проведенных проверок – 5 баллов Отсутствие проверок – 0 баллов Отсутствие документов – минус 1 балл</p>	<p>Директор учреждения социального обслуживания населения Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения</p>	<p>годовая</p>
2	<p>Наличие внутренней системы контроля качества оказания услуг</p>	<p>Наличие и проведение проверок– 5 баллов. Отсутствие проверок – 0 баллов Отсутствие внутренней системы кон-</p>	<p>Директор учреждения социального обслуживания населения</p>	<p>годовая</p>

		троля – минус 1 балл		
3	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	годовая
4	Производство собственной продукции (продуктов питания, мягкого инвентаря, мебели, декоративных изделий и т.д.)	Производство для реализации – 10 баллов, Производство для собственного потребления – 5 баллов, Отсутствие производства – 0 баллов	Директор учреждения социального обслуживания населения	годовая
Совокупная значимость всех критериев в баллах по первому разделу: 115 баллов				
2. Финансово-экономическая деятельность, исполнительская дисциплина в учреждении				
5	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	годовая
6	Качество предоставления бухгалтерских отчетных данных по всем предоставляемым формам, по составлению месячной,	Отсутствие ошибок – 10 баллов Наличие 2-х ошибок – 5 баллов Наличие более 2-х ошибок – минус 1	Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения соци-	годовая

	квартальной и годовой отчетности	балл	ального обслуживания населения	
7	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	годовая
8	Наличие дебиторской и кредиторской задолженности, авансирование непредусмотренное условиями договора (контракта)	Отсутствие – 10 баллов; Наличие задолженности по независящим 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	годовая
9	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 обслуживания населения	годовая
0	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	годовая

1	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	годовая
2	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	годовая
3	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
4	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 обслуживания населения	годовая
5	Освоение лимитов (по состоянию на 1 января года, следующего за отчетным)	Освоено 95 % и более – 5 баллов Освоено менее 95 % – 0 баллов	Директор учреждения социального обслуживания насе-	годовая

	только по итогам года		ления, Руководители соответствующих структурных подразделений учреждения социального обслуживания населения	
Совокупная значимость всех критериев в баллах по второму разделу: 80 баллов				
3. Деятельность учреждения, направленная на работу с кадрами				
6	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
7	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
8	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 Республики, Директор учреждения социального обслуживания населения	годовая

9	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	годовая
0	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	годовая
1	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: 35 баллов				
Совокупность всех критериев по трем разделам (итого): 230 баллов				

**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 нестандартных 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 стандарту социальных услуг, утвержденным Правительством КЧР	Оценка эффективности деятельности учреждения	

ГРАФИК
проведения независимой оценке качества работы государственных
организаций социального обслуживания населения КЧР
на 2015 год

№	Наименование учреждения	Срок проведения независимой оценки
1	Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»	сентябрь
5	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Государственное юридическое бюро»	ноябрь