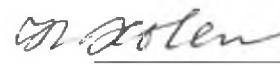


УТВЕРЖДАЮ

Директор Агентства по делам
семьи и детей

 Н.К.-К. Ховалыг
« 01 » ноября 2013 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

Об Общественном совете при Агентстве по делам семьи и детей Республики Тыва

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан на основании Указа Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»,
2. Распоряжения Правительства Республики Тыва от 22 июля 2013 года № 245-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», национальных и ведомств стандартов социального обслуживания.
3. Настоящий Порядок определяет единые подходы и методики оценки качества работы учреждений социального обслуживания Республики Тыва (далее – учреждения социального обслуживания, учреждения) на основе:
 - формирования единых требований к оценке качества работы учреждений социального обслуживания;
 - учета мнений учреждений социального обслуживания, органа исполнительной власти, являющегося учредителем учреждений, общественного мнения о деятельности учреждений социального обслуживания и получателей социальных услуг.
4. Настоящий Порядок разработан на основе принципов:
 - объективности;
 - практической направленности;
 - системности;
 - достоверности;
 - комплексности.
5. Настоящий Порядок предусматривает оценку деятельности процесса оказания социальных услуг населению и оценку результатов деятельности учреждения в целом.

- 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

6. Настоящий Порядок разработан с целью совершенствования качества управления учреждениями социального обслуживания, в том числе в вопросах повышения качества социального обслуживания. В основу Порядка положена система показателей, всесторонне охватывающих ключевые аспекты деятельности учреждений социального обслуживания с точки зрения экономического и социального эффекта. Порядок учитывает как количественные, так и качественные показатели деятельности учреждений социального обслуживания.

7. Внедрение настоящего Порядка оценки эффективности деятельности учреждений социального обслуживания 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 (**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 самими учреждениями социального обслуживания семьи и детей Республики Тыва 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 на основе ежеквартального и годового отчета по выполнению государственного задания по форме ежегодно, утверждаемой Агентством по делам семьи и детей Республики Тыва.

14. Показателем критерия финансово-хозяйственной деятельности учреждения является отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности учреждения при оказании услуг населению, определяемого балансовой комиссией Агентства по делам семьи и детей Республики Тыва, 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 на основании ежеквартального 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 учреждениями социального обслуживания семьи и детей Республики Тыва 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, а также время ожидания в очереди при получении услуги. Все показатели определяются общественными советами, создающимися и осуществляющими свою деятельность на основании Положения об общественных советах (**Приложение №6**).
18. Показателями критерия коммуникативной эффективности учреждения являются квалификация персонала учреждений социального обслуживания, профессионализм персонала, а также доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, определяемыми на основании мониторинга, проводимого в учреждении социального обслуживания. С целью получения объективной информации по данному критерию, определение оценки коммуникативной эффективности учреждения основывается на количественных показателях уровня квалификации и профессионализма работников учреждений социального обслуживания 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, сформированной в каждом учреждении на основе внутренних локальных актов учреждения (Примерное положение об организации внутреннего контроля качества учреждений социального обслуживания - **Приложение №8**).

20. Показателями оценки эффективности деятельности учреждений являются: основная деятельность учреждения, финансово-экономическая деятельность учреждения и работа с кадрами, определяемыми на основании Приказа от 1 июля 2013 г. N 287 ^W методических рекомендациях по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации органами местного самоуправления Показателей Эффективности деятельности подведомственных государственных (Муниципальных) учреждений социального обслуживания населения, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников. (Приложение №9).

3. Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений социального обслуживания

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 осуществляется по формуле:
$$F = (F1 + F2 + F3 + F4 + F5 + F6 + F7 + F8 + F9 + F10) : N,$$
где:
- F – это средняя оценка эффективности по критерию (F7 и F8 состоят из 3-х индикаторов, максимальная сумма по данному критерию составляет 30 баллов);
 - N – общее количество индикаторов (полное количество индикаторов – 14);
 - максимальное количество баллов по индикатору – 10;
 - в случае отсутствия критерия или индикатора у учреждения социального обслуживания количество показателей для расчета сводной оценки уменьшается.
24. Сводная независимая оценка деятельности учреждений социального обслуживания формируется по форме, утвержденной настоящим Порядком (Приложение №10).
25. На основании сводной независимой оценки эффективности работы учреждений формируется рейтинг учреждений.
26. Рейтинг учреждений социального обслуживания формируется по трем группам:
- 1 группа – учреждения социального обслуживания высокой эффективности (от 10 до 7,5 баллов);
 - 2 группа – учреждения социального обслуживания, работающие в режиме функционирования (от 7,5 до

- 5 баллов) – общественный совет вносит предложения по повышению эффективности деятельности учреждения социального обслуживания;
- 3 группа – учреждения социального обслуживания, нуждающиеся в оптимизации (менее 5 баллов) – общественный совет вносит предложения об оптимизации деятельности учреждения.
27. На основании рейтинга общественный совет направляет в Агентство по делам семьи и детей Республики Тыва:
- 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. Агентство по делам семьи и детей Республики Тыва:
- направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов;
 - учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы при оценке эффективности работы их руководителей.
29. Учреждения социального обслуживания семьи и детей:
- разрабатывают на основе предложений план об улучшении качества работы и утверждают его по согласованию с Агентством по делам семьи и детей Республики Тыва;
 - размещают планы мероприятий по улучшению качества работы на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при наличии сайтов), либо на сайте Агентства по делам семьи и детей Республики Тыва и обеспечивают их выполнение.