

**Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области  
Областное государственное образовательное учреждение системы социальной  
защиты «Областной учебно-методический центр по переподготовке и повышению  
квалификации»**

**ПОРЯДОК  
независимой оценки качества работы  
учреждений социального обслуживания  
Иркутской области**



**Иркутск,  
2013 год**

## Оглавление

1. Порядок независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Иркутской области .....	1
2. Приложение № 1 Критерии независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Иркутской области .....	7
3. Приложение № 2 Социально-демографический паспорт территории .....	11
4. Приложение № 3 Положение о балансовой комиссии министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области .....	15
5. Приложение № 4 Мониторинг экономического эффекта от оказания услуг нестационарным учреждением социального обслуживания .....	23
6. Приложение № 5 Мониторинг фактических получателей социальных услуг в учреждении социального обслуживания .....	24
7. Приложение № 6 Примерное положение о деятельности общественных советов учреждений социального обслуживания.....	25
8. Приложение № 7 Мониторинг коммуникативной эффективности учреждения социального обслуживания .....	32
9. Приложение № 8 Примерное положение об организации внутреннего контроля качества учреждений социального обслуживания.....	34
10. Приложение № 9 Система оценки эффективности деятельности государственных учреждений социального обслуживания Иркутской области и критерии оценки эффективности деятельности их руководителей .....	43
11. Приложение № 10 Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Иркутской области .....	52

Утвержден решением Общественного совета  
при министерстве социального развития, опеки  
и попечительства Иркутской области  
от «23» мая 2013 года  
(протокол №2 от 23 мая 2013 года)

**ПОРЯДОК**  
**независимой оценки качества работы учреждений социального**  
**обслуживания Иркутской области**

**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 Иркутской области (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.
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 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

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.

дому из критериев устанавливается группа индикаторов (элементов). По каждому из индикаторов определены ответственные органы, осуществляющие работу по оценке эффективности учреждений социального обслуживания (**Приложение №1**). Проведение 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 территориальными управлениями министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области 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 министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.

14. Показателем критерия финансово-хозяйственной деятельности учреждения является отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности учреждения при оказании услуг населению, определяемого балансовой комиссией министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, 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 территориальным управлением министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области 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 распоряжения министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 12 февраля 2013 года № 29-мр «Об утверждении Системы оценки эффективности деятельности государственных учреждений социального обслуживания Иркутской области» (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 министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области:

- 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 социального развития, опеки и попечительства Иркутской области:

- 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:

- разрабатывают на основе предложений план об улучшении качества работы и утверждают его по согласованию с министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области;
- размещают планы мероприятий по улучшению качества работы на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при наличии сайтов), либо на сайте министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области и обеспечивают их выполнение.



Приложение №1

Критерии независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Иркутской области

№	Наименование критерия эффективности работы организации	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	Территориальные управления министерства социального развития	10 – потребность высокая 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	10 – фактическая стоимость ниже 5 – фактическая стоимость равна 1 – фактическая стоимость выше
3	Финансово-хозяйственная деятельность учреждения (F <sub>3</sub> )	Отсутствие нарушений ФХД учреждения при оказании услуг населению	Положение о балансовой комиссии министерства	Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области	10 – нарушения ФХД отсутствуют 5 – имеются незначительные нарушения ФХД 1 – имеются значительные нарушения ФХД
4	Экономический эффект от оказания услуг на территории (F <sub>4</sub> )	Обеспечение потребности обслуживаемых граждан на социальные услуги в нестандартных условиях	Мониторинг (порядок проведения мониторинга)	Учреждения социального обслуживания	10 – количество обслуживаемых граждан, переведенных на стационарное обслуживание – 0% 5 – количество обслуживаемых граждан, переведенных на стационарное социальное обслуживание составляет 5% 1 – количество обслуживаемых граждан, переведенных на

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 (порядок проведения мониторинга)	Территориальные управления	стационарное социальное обслуживание составляет 20% 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 учреждений к средней заработной плате в регионе	План мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы) в Иркутской области»	Учреждения социального обслуживания	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 услуг	Положение о деятельности общественных советов учреждений социального обслуживания	Общественные советы на территории учреждения, состоящие из представителей получателей услуг, общественных организаций	Оценивается каждый индикатор: 1) 10 – информация полная, в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг 5 – информация имеется в учреждении и территориальном управлении 1 – информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателей услуг 2) 10 – соответствует стандарту социального обслуживания в полном объеме 5 – имеются незначительные отклонения от стандарта социального обслуживания 1 – индикатор не соответствует

8	Коммуникативная эффективность учреждения (F <sub>8</sub> )	1. Квалификация персонала (базовое образование) 2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы) 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания	Мониторинг оценки качества оказания услуг специалистами учреждения	Учреждения социального обслуживания	стандарту социального обслуживания 3) 10 – ожидание в очереди менее установленного срока (3 месяца) 5 – ожидание в очереди соответствует установленному сроку 1 – ожидание в очереди дольше установленного срока 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 3) 10 – от 80 до 100% удовлетворены обслуживанием 5 – от 60 до 79% удовлетворены обслуживанием 1 – ниже 60% удовлетворены обслуживанием
9	Качество социального обслуживания (F <sub>9</sub> )	Соответствие качества предоставляемых услуг государственному стандарту	Результаты внутренней оценки контроля качества социального обслуживания	Учреждения социального обслуживания	10 – высокое качество социального обслуживания 5 – имеются незначительные отклонения по одному из критериев 1 – имеются значительные

						отклонения по всем критериям
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 учреждения	Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области	10 – 100 баллов по методике 5 – 75 баллов по методике 1 – 50 баллов по методике	

Приложение №2

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			

1	2	3	4	5	6
		процентов к постоянному населению тыс. человек			
	старше трудоспособного возраста	процентов к постоянному населению			
<b>В сфере семейной политики</b>					
4	<i>Многодетных семей (от 3 и более детей)</i>	семей			
	в них детей – всего,	человек			
	в том числе:				
	до 6 лет	человек			
	от 6 до 18 лет	человек			
5	<i>Семей с детьми-инвалидами в возрасте до 18 лет</i>	семей			
	в них детей-инвалидов в возрасте до 18 лет	человек			
6	<i>Опекунских семей</i>	семей			
7	<i>в них детей</i>	человек			
	детей, переданных под опеку за прошедший год,	человек			
	– всего				
	в том числе круглых сирот	человек			
8	<i>Детей одиноких матерей</i>	человек			
9	<i>Семей с разыскиваемыми родителями</i>	семей			
	в них детей	человек			
10	<i>Приемных семей (в том числе семейных детских домов)</i>	семей			
	в них детей	человек			
	в том числе детей, переданных в приемные семьи в прошедшем году	человек			
11	<i>Семей, находящихся в социально опасном</i>	семей			

1	2	3	4	5	6
	<i>положении</i>				
	в них детей	человек			
12	<i>Открыто семейных воспитательных групп</i>	единиц			
	в них передано детей	человек			
	в том числе в прошедшем году	человек			
13	<i>Выявлено безнадзорных детей</i>	человек			
14	<i>Выявлено беспризорных детей</i>	человек			
<b>В сфере социальной защиты населения</b>					
15	<i>Пенсионеры – всего</i>	человек			
	из них:	процентов к постоянному населению			
	работающих пенсионеров	человек			
		процентов к общей численности пенсионеров			
16	<i>Инвалиды – всего</i>	человек			
	из них:	процентов к постоянному населению			
	инвалидов 1 группы	человек			
		процентов к общей численности инвалидов			
	инвалидов 2 группы	человек			
		процентов к общей численности инвалидов			

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



**Положение о балансовой комиссии министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области**

**1. Общие положения**

1. Балансовая комиссия министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области (далее по тексту – комиссия) является органом по контролю за результатами финансово-хозяйственной деятельности территориальных управлений, учреждений подведомственных министерству, эффективностью и целевым использованием переданного им областного имущества.

2. Комиссия руководствуется в своей деятельности законодательством Российской Федерации, Иркутской области и настоящим Положением.

3. Организационно-техническое обеспечение работы комиссии осуществляется министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.

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

4. Основными задачами комиссии являются:

- оценка результатов финансово – хозяйственной деятельности территориальных управлений и 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 предприятий, определение мер по устранению имеющихся недостатков и мобилизация внутренних резервов;
  - рассмотрение результатов ревизий финансово-хозяйственной деятельности территориальных управлений и подведомственных учреждений;
  - оценка итогов деятельности территориальных управлений и подведомственных учреждений.
5. Комиссия для решения стоящих перед ней задач:
- заслушивает отчеты руководителей территориальных управлений, подведомственных учреждений, проводит оценку эффективности и выработывает 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 кредитительные документы, данные бюджетного (бухгалтерского), статистического учета и отчетности, а так же другую информацию необходимую для осуществления работы комиссии;
- получать информацию по результатам проверок территориальных управлений и подведомственных учреждений;
- запрашивать отчеты руководителей территориальных управлений и подведомственных учреждений об устранении выявленных комиссией нарушений, а так же отчеты руководителей по реализации принятых комиссией решений;
- заслушивать на заседаниях комиссии отчеты руководителей территориальных управлений, подведомственных учреждений, руководителей финансовых служб, главных бухгалтеров и специалистов территориальных управлений, 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 территориальных управлений, подведомственных учреждений, чья деятельность признана неудовлетворительной.

## 7. Организация работы комиссии

7. Состав комиссии и последующие изменения в ее состав утверждаются Распоряжением министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.

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 территориальных управлений, подведомственных учреждений:

- на выездных заседаниях комиссии;
- с приглашением на заседание комиссии руководителя и главного бухгалтера территориального управления, подведомственного учреждения;
- в заочном формате по документам, предоставленным территориальным управлением, подведомственным учреждением (согласно Приложению №1) на заседание комиссии в министерство социального развития опеки и попечительства.

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 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 социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.

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

18. Организацию работы по делопроизводству комиссии осуществляет ее секретарь.

19. Решение комиссии оформляется Протоколом и оценочным листом о деятельности территориальных управлений, 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 территориальных управлений, 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 социального развития, опеки и попечительства Иркутской области и являются обязательными для выполнения территориальными управлениями и подведомственными учреждениями.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ И ИНФОРМАЦИИ,  
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УЧРЕЖДЕНИЯМИ,  
ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ НА БАЛАНСОВОЙ КОМИССИИ

1. Штатное расписание на текущий год, схема организационной структуры территориального управления, подведомственного учреждения.
2. Приказ об Учетной политике территориального управления, 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 с указанием стоимости 1-го обслуживаемого.
11. Анализ расходов на содержание одного обслуживаемого в стационарных учреждениях социального обслуживания за счет средств областного 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  
по результатам работы балансовой комиссии министерства социального развития, опеки и попечительства  
Иркутской области**

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 \_\_\_\_\_



Приложение №4

Мониторинг экономического эффекта от оказания услуг  
 нестационарным учреждением социального обслуживания

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	продолжающихся обслуживаться в нестационарных условиях	
		Кол-во	%	Кол-во	%
				Кол-во	%

Приложение №5

Мониторинг фактических получателей социальных услуг  
в учреждении социального обслуживания

Учреждение социального обслуживания	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	

**Примерное положение  
о деятельности общественных советов учреждений социального обслуживания**

**1. Общие положения**

1. Общественный совет учреждения является органом общественного управления учреждением социального обслуживания Иркутской области.
2. Целью деятельности общественного совета учреждения социального обслуживания является независимая оценка доступности социальных услуг для граждан Иркутской области, нуждающихся в социальном обслуживании.
3. Общественный совет подчиняется председателю общественного совета.
4. В своей деятельности общественный совет учреждения руководствуется Конституцией Российской Федерации, ФЗ «Об основах социального обслуживания населения», стандартами в сфере социального обслуживания, иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими вопросы качества социального обслуживания, настоящим Положением.

**2. Порядок формирования и функции общественного совета**

5. Общественный совет учреждения социального обслуживания формируется в равных частях из числа представителей общественных организаций, осуществляющих свою деятельность на территории обслуживания учреждения, и граждан, состоящих на социальном обслуживании в учреждении. Количество членов общественного совета учреждения социального обслуживания должно составлять 10 человек.

Граждане, состоящие на социальном обслуживании в учреждении и определенные членами общественного совета, письменно уведомляются учреждением о формировании общественного совета учреждения и об имеющейся у них возможности стать членом общественного совета. В случае согласия гражданина стать членом общественного совета он направляет в учреждение письменное согласие на участие в его работе.

С целью расширения возможностей граждан, находящихся на социальном обслуживании, в участии в деятельности общественного совета его состав формируется ежегодно.

6. В состав общественного совета учреждений социального обслуживания сверх количества, утвержденного п. 6 настоящего Положения, в качестве технических работников входят директор и секретарь учреждения социального обслуживания. Директор и секретарь учреждения социального обслуживания проводят всю необходимую организационную работу по проведению заседаний общественного совета.

7. Состав общественного совета утверждается приказом руководителя учреждения на основании представленных писем-согласий об участии в деятельности общественного совета.

8. Члены общественного совета на первом заседании выбирают из своего состава председателя общественного совета и секретаря.

9. Председатель общественного совета учреждения отвечает за:

- проведение заседаний общественного совета;
- организацию работы общественного совета по оценке доступности социальных услуг в учреждении;
- передачу сводной информации в общественной совет при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области по оценке доступности социальных услуг за год не позднее 25 января;
- направление информации в общественной совет при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области в случае выявления фактов значительного нарушения в деятельности учреждений социального обслуживания, влияющих на качество социального обслуживания;
- взаимодействие с общественным советом при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области по вопросам оценки доступности социальных услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания и повышения эффективности работы учреждения по данному критерию.

10. Секретарь общественного совета учреждения отвечает за:

- ведение протоколов заседаний общественного совета;
- ведение документации, отражающей оценку доступности социальных услуг;
- подготовку сводной информации для общественного совета при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области по оценке доступности социальных услуг за год по форме, утвержденной настоящим Положением (Приложение №1).

11. Члены общественного совета учреждения:

- участвуют в оценке доступности социальных услуг в учреждении;
- обмениваются мнениями о качестве социального обслуживания в учреждении на заседаниях общественного совета.

12. Заседания общественного совета проводятся один раз в квартал. По итогам 4 заседаний информация по оценке доступности социальных услуг передается председателем общественного совета учреждения социального обслуживания в общественный совет при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.

### **3. Порядок оценки доступности социальных услуг**

13. Доступность социальных услуг является критерием единой системы оценки качества работы учреждений социального обслуживания.

14. Для определения критерия доступности социальных услуг устанавливаются следующие индикаторы (показатели):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуг.

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

- наличие в учреждении полной и достоверной информации о деятельности учреждения социального обслуживания: 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: 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;

- использование ресурсов социального партнерства (общественные организации, учреждения здравоохранения и т.д.) с целью распространения информации о деятельности учреждения социального обслуживания;

- 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 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.

16. 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.).

17. 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.

18. Доступность социальных услуг оценивается ежеквартально по 10-балльной системе каждым членом общественного совета и заносится в карту оценки доступности социальных услуг (Приложение №2). Секретарь общественного совета подводит средний показатель по каждому индикатору. На основании ежеквартальных данных секретарь подводит среднюю годовую оценку.

Приложение №1  
к Примерному Положению о  
деятельности общественных  
советов при учреждениях

Сводная карта оценки доступности социальных услуг  
за \_\_\_\_\_ год

Наименование учреждения социального обслуживания

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 организации					
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с					

ограниченными возможностями здоровья						
Время ожидания в очереди при получении услуг						

Председатель общественного совета

\_\_\_\_\_

Секретарь общественного совета

\_\_\_\_\_



**Приложение №2  
к Примерному Положению о  
деятельности общественных  
советов при учреждениях**

**Карта оценки доступности социальных услуг  
Наименование учреждения социального обслуживания**

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 организации											
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья											
Время ожидания в очереди при получении услуг											
Подпись члена общественного совета											

Мониторинг коммуникативной эффективности учреждения социального обслуживания

Учреждение социального обслуживания	Количество работников, оказывающих социальные услуги гражданам	Показатель базового образования <sup>1</sup>			Доля работников, прошедших КПК за последние 3 года	Доля граждан, удовлетворенных качеством обслуживания <sup>2</sup>
		Доля работников, имеющих социальное образование	Доля работников, имеющих высшее профильное образование	Доля работников, имеющих среднее специальное профильное образование		

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

2 – данные столбца заполняются на основании опроса граждан в % отношении количества граждан, удовлетворенных качеством социального обслуживания, от количества граждан, принявших участие в опросе. В случае затруднений гражданина в определении того или иного показателя, его мнение не учитывается при подведении итогов опроса.

### 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	Возникли ли у Вас с сотрудником конфликтные ситуации при получении социальных услуг?		

## ПРИМЕРНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

об организации внутреннего контроля качества учреждений социального обслуживания.

### 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 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 области 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 учреждений 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**

5. В учреждении проводятся плановые и оперативные проверки качества обслуживания.

Плановые проверки качества обслуживания осуществляются по ежегодному 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.**

6. 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.

7. Основными направлениями контроля качества социального обслуживания учреждения являются:

- реабилитационное направление;
- социальное направление;

- хозяйственно-бытовое направление.
8. 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.
9. 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.
10. 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**

11. 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.

12. 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 направлениям по критериям за 6 месяцев;
  7. анализ контроля качества направления за год.
13. 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**

14. 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 представляется 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.
15. Объекты проверки качества социального обслуживания:

При проведении контроля качества ответственными исполнителями объектами контроля качества являются:



- услуги, предоставляемые обслуживаемым гражданам Учреждения;
- 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.

16. 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Наличие установленной документации</li> <li>6. Соблюдение требований ведения установленной документации</li> <li>7. Своевременность предоставления плановой и отчетной документации</li> </ol>
Квалификация и профессионализм персонала	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Исполнительская дисциплина</li> <li>9. Соблюдение требований охраны труда, ППБ, СанПиН</li> <li>10. Выполнение должностных обязанностей</li> <li>11. Участие в методических объединениях, мероприятиях</li> </ol>
Информационная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Своевременное информирование обслуживаемых граждан о предоставляемых услугах</li> </ol>

17. 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 качества контроля 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.

18. Оценка качества социального обслуживания проводится по следующему формулам:

- Оценка качества социального обслуживания по каждому специалисту проводится ответственными исполнителями по формуле  $(N1+N2+...+N13+Nдоп):12=Nраб$ , где N1 и т.д. – показатели по критерию Nдоп – показатели дополнительных критериев Nраб – показатель оценки качества деятельности работника
- Оценка качества социального обслуживания структурных подразделений рассчитывается ответственными исполнителями как частное от суммы показателей оценки качества деятельности работников отделений и общего количества работников:  $(Nраб1+Nраб2+...):кол-во работников отделения=Nотд$
- Оценка качества социального обслуживания направляется рассчитывается лицами, ответственными за контроль

качества социального обслуживания по направлениям по формуле  $(\text{Notd1} + \text{Notd2} + \dots)$ : количество отделений =  $N_{\text{напр}}$

- Оценка качества социального обслуживания Учреждения рассчитывается комиссией по контролю качества социального обслуживания по формуле  $(N_{\text{напр1}} + N_{\text{напр2}} + N_{\text{напр3}}) : 3 = N_{\text{учреждения}}$

19. 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.

20. 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.

21. Результаты контроля за год оформляются в виде справки-анализа об уровне качества социального обслуживания отделения, состоянии системы качества, в котором отражаются данные мониторинга, соответствия показателей и результатов деятельности учреждения установленным требованиям в области обеспечения качества предоставляемых услуг. Анализ работы представляется 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 представленные 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**

22. 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.
23. 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.
24. 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.
25. Все споры по контролю качества социального обслуживания, неурегулированные настоящим положением разрешаются в установленном законом порядке.

## Приложение №9

Приложение  
к распоряжению министерства  
социального развития, опеки и  
попечительства Иркутской области  
от «12» февраля 2013 года № 29-мр

### Система

оценки эффективности деятельности государственных учреждений социального обслуживания Иркутской области и критерии оценки эффективности деятельности их руководителей

№ п/п.	Целевые показатели деятельности государственного учреждения социального обслуживания Иркутской области	Критерии оценки деятельности руководителя государственного учреждения социального обслуживания Иркутской области в баллах	Ответственный за предоставление информации	Периодичность представления отчетности
1. Основная деятельность государственного учреждения социального обслуживания Иркутской области (далее – учреждение)				
1	Выполнение государственного задания	Выполнение – 3 балла Неоснованное невыполнение – 0 баллов	Управление организации социального обслуживания граждан (Л.А. Мальковская)	Квартальная
2	Отсутствие массовой заболеваемости обслуживаемого контингента инфекционными заболеваниями	Отсутствие – 1 балл Наличие – 0 баллов	Управление организации социального обслуживания граждан (Л.А. Мальковская)	Квартальная

3	Отсутствие обоснованных жалоб, обращений, содержащих претензии, критику качества предоставления социальных услуг	Отсутствие обоснованную жалобу, обращение – минус 0,5 баллов	Отсутствие – 1 балл	Отсутствие – 1 балл За каждую обоснованную жалобу, обращение – минус 0,5 баллов	Отдел контроля, документационного обеспечения и приема граждан (Н.В. Маркевич)	Квартальная
4	Наличие замечаний, предписаний, представлений со стороны контролирующих и надзорных органов, допущенных в результате ненадлежащего исполнения должностных обязанностей директора учреждения и (или) работников учреждения	Отсутствие предписаний, представлений, замечаний со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок, либо отсутствие самих проверок – 1 балл Наличие замечаний, исполненных в соответствии со сроками, указанными в предписаниях, представлениях, предложениях – 0,5 балла Наличие неисполненных предписаний, представлений, предложений или исполненных с нарушением указанных сроков – 0 баллов	Отсутствие предписаний, представлений, замечаний со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок, либо отсутствие самих проверок – 1 балл Наличие замечаний, исполненных в соответствии со сроками, указанными в предписаниях, представлениях, предложениях – 0,5 балла Наличие неисполненных предписаний, представлений, предложений или исполненных с нарушением указанных сроков – 0 баллов	Отсутствие предписаний, замечаний со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок, либо отсутствие самих проверок – 1 балл Наличие замечаний, исполненных в соответствии со сроками, указанными в предписаниях, представлениях, предложениях – 0,5 балла Наличие неисполненных предписаний, представлений, предложений или исполненных с нарушением указанных сроков – 0 баллов	Управление организации социального обслуживания граждан (Л.А. Мальковская)	Квартальная
5	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 – 1 балл Наличие в следствии ненадлежащего выполнения работником своих обязанностей – 0 баллов	Отсутствие – 1 балл Наличие в следствии ненадлежащего выполнения работником своих обязанностей – 0 баллов	Отсутствие – 1 балл Наличие в следствии ненадлежащего выполнения работником своих обязанностей – 0 баллов	Управление организации социального обслуживания граждан (Л.А. Мальковская)	Квартальная

6	Предоставление отчетов о расходах топливных и энерго ресурсов	При своевременном и качественном предоставлении отчетов – 1 балл При предоставлении отчетов с ошибками или нарушением срока – 0 баллов. Учреждениям не несущим расходы по топливно-энергетическим ресурсам (не предусмотрено договорами пользования или аренды) присваивается 1 балл	Управление обеспечения деятельности учреждений социального обслуживания (Н.А. Гомзякова)	Квартальная
7	Предоставление информационных материалов на официальный сайт министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области	За каждое предоставление – 0,2 балла (не более 1 балла)	Отдел оперативной информации и пресс-службы (А.Л. Агафонова)	Квартальная
8	Наличие организационно-распорядительных документов, локальных нормативных актов, соответствующих действующему законодательству	Наличие документов по итогам проведенных проверок либо отсутствие проверок – 0,5 балла Отсутствие документов – 0 баллов	Директор учреждения Управление исполнения бюджета и бюджетной отчетности (Л.Ю. Дедюхина) Отдел контрольно-ревизионной работы и внутреннего финансового аудита (Т.А. Краснопольская)	Квартальная
9	Наличие внутренней системы контроля (предварительный, текущий, последующий, контроль качества оказания услуг)	Наличие – 0,5 балла Отсутствие – 0 баллов	Директор учреждения Управление исполнения бюджета и бюджетной отчетности (Л.Ю. Дедюхина) Отдел контрольно-ревизионной работы и внутреннего финансового аудита (Т.А. Краснопольская)	Квартальная

10	Исполнение отдельных поручений министерства (участие в областных мероприятиях, пилотных проектах, организация проведения семинаров и т.д.)	Участие – 1 балл Неучастие – 0 баллов	Управление организации социального обслуживания граждан (Л.А. Мальковская)	Квартальная
11	Производство собственной продукции (продуктов питания, мягкого инвентаря, мебели, декоративных изделий и т.д.)	Производство для собственной потребности и реализации – 1 балл Производство для собственного потребления – 0,5 балла Отсутствие производства – 0 баллов	Управление организации социального обслуживания граждан (Л.А. Мальковская)	Квартальная
12	Внедрение новых форм, методик, технологий социального обслуживания	Внедрение – 1 балл Отсутствие – 0 баллов	Управление организации социального обслуживания граждан (Л.А. Мальковская)	Квартальная
13	Предоставление сведений о проведении торгов и других способах размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд по Форме № 1 – торги, утвержденной приказом Федеральной службы государственной статистики от 30 августа 2012 года № 473 «Об утверждении статистического инструментария для организации федерального статистического наблюдения за закупочной деятельностью и размещением заказов на поставки товаров (работ, услуг)»	Своевременное и качественное предоставление сведений – 1 балл Нарушение сроков и (или) некачественное предоставление сведений – 0 баллов Автономные учреждения – 1 балл	Управление обеспечения деятельности учреждений социального обслуживания (Н.А. Гомзякова)	Годовая (1 квартал)



14	Предоставление плана закупок на очередной финансовый год с использованием программного обеспечения АС «АЦК-Госзаказ»	Своевременное и качественное размещение – 1 балл Нарушение сроков и (или) некачественное размещение – 0 баллов	Управление обеспечения деятельности учреждений социального обслуживания (Н.А. Гомзякова)	Годовая (3 квартал)
15	Участие во всероссийском и региональных конкурсах профессионального мастерства	Участие 5 и более сотрудников – 1 балл Участие менее 5 сотрудников – 0,5 балла Неучастие – 0 баллов	Управление организации социального обслуживания граждан (Л.А. Мальковская) Управление кадровой работы (Ю.В. Решетникова)	Годовая
Совокупная значимость всех критериев в баллах по первому разделу: 55 баллов				
2. Финансово-экономическая деятельность, исполнительская дисциплина в учреждении				
16	Своевременность предоставления месячных, квартальных и годовых отчетов	Своевременно – 1 балл Несвоевременно – 0 баллов	Управление исполнения бюджета и бюджетной отчетности (Л.Ю. Дедюхина)	Квартальная
17	Качество предоставления бухгалтерских отчетных данных по всем предоставляемым формам, по составлению месячной, квартальной и годовой отчетности	Отсутствие ошибок – 1 балл Наличие 2-х ошибок – 0,5 балла Наличие более 2-х ошибок – 0 баллов	Управление исполнения бюджета и бюджетной отчетности (Л.Ю. Дедюхина)	Квартальная
18	Соблюдение сроков предоставления учреждением статистической отчетности, информации по отдельным запросам	Соблюдение – 1 балл Нарушение – 0 баллов	Управление организации социального обслуживания граждан (Л.А. Мальковская)	Квартальная
19	Оформление в установленном порядке документов, регистрацию вещных прав на объекты недвижимости и земельные участки	Оформлены все объекты недвижимости и земельные участки – 1 балл Имеются неформленные – 0 баллов	Управление обеспечения деятельности учреждений социального обслуживания (Н.А. Гомзякова)	Квартальная

20	Наличие дебиторской задолженности, авансирование непредусмотренное условиями договора (контракта)	Отсутствие – 0,5 балла; Наличие – 0 баллов	Директор учреждения Управление исполнения бюджета и бюджетной отчетности (Л.Ю. Дедюхина) Отдел контрольно-ревизионной работы и внутреннего финансового аудита (Т.А. Краснопольская)	Квартальная
21	Наличие произвольных расходов в связи с возмещением ущерба (пени, штрафы, неустойка), в связи с несвоевременной сдачей отчетов в налоговые органы и т.д.	Отсутствие – 0,5 балла Наличие – 0 баллов	Директор учреждения Управление исполнения бюджета и бюджетной отчетности (Л.Ю. Дедюхина) Отдел контрольно-ревизионной работы и внутреннего финансового аудита (Т.А. Краснопольская)	Квартальная
22	Соблюдение сроков и порядка представления проектов бюджетных смет (планов финансово-хозяйственной деятельности) на очередной финансовый год	Соблюдение – 1 балл Нарушение – 0 баллов	Управление бюджетного планирования и финансирования (А.В. Дорохова)	Годовая (2 квартал)
23	Соблюдение сроков и порядка представления отчетности по исполнению бюджетной сметы (плана финансово-хозяйственной деятельности)	Соблюдение – 1 балл Нарушение – 0 баллов	Управление бюджетного планирования и финансирования (А.В. Дорохова)	Годовая (3 квартал)

24	Выполнение планового задания по обеспечению поступления внебюджетных доходов	<p>Перевыполнение более чем на 5 % – 4 балла</p> <p>Перевыполнение более 1 % – 3 балла</p> <p>Выполнение – 2 балла</p> <p>Выполнение более чем на 85 % – 1 балл</p> <p>Выполнение менее чем на 85 % – 0 баллов</p>	<p>Управление организации социального обслуживания граждан (Л.А. Мальковская)</p>	Годовая
25	Представление по инициативе учреждения не более 4 заявок по изменению бюджетной сметы (плана финансово-хозяйственной деятельности) на очередной финансовый год	<p>Соблюдение – 1 балл</p> <p>Необоснованная подача более 4 заявок – 0 баллов</p>	<p>Управление бюджетного планирования и финансирования (А.В. Дорохова)</p>	Годовая
26	Освоение лимитов (по состоянию на 1 января года, следующего за отчетным) только по итогам года	<p>Освоено 95 % и более – 2 балла</p> <p>Освоено менее 95 % – 0 баллов</p>	<p>Управление исполнения бюджета и бюджетной отчетности (Л.Ю. Дедюхина)</p>	Годовая
27	Целевое и эффективное использование бюджетных средств	<p>Достижение показателя – 1 балл</p> <p>Нарушение – 0 баллов</p>	<p>Директор учреждения Управление исполнения бюджета и бюджетной отчетности (Л.Ю. Дедюхина) Отдел контрольно-ревизионной работы и внутреннего финансового аудита (Т.А. Краснопольская)</p>	Годовая
Совокупная значимость всех критериев в баллах по второму разделу: 30 баллов				

3. Деятельность учреждения, направленная на работу с кадрами

28	Дисциплинарные взыскания и административные наказания в отношении директора учреждения	Отсутствие – 1 балл Наличие – 0 баллов	Директор учреждения Территориальные подразделения (управления) министерства Управление кадровой работы (Ю.В. Решетникова)	Квартальная
29	Доведение средней заработной платы соответствующих категорий работников до установленных соотношений средней заработной платы в соответствии с пунктом 5 раздела I Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы) в Иркутской области», утвержденного распоряжением Правительства Иркутской области от 26 февраля 2013 года № 54-рп	Выполнение – 2 балла Не выполнение – 0 баллов	Управление бюджетного планирования и финансирования (А.В. Дорохова)	Квартальная
30	Соблюдение сроков повышения квалификации работников учреждения, непосредственно оказывающих социальные услуги гражданам	Соблюдение – 1 балл Нарушение – 0 баллов	Директор учреждения Территориальные подразделения (управления) министерства Управление организации социального обслуживания граждан (Л.А. Мальковская)	Годовая

31	Укомплектованность учреждения работниками непосредственно оказывающими социальные услуги	Не менее 85 % – 1 балл От 75 до 85 % – 0,5 балла Менее 75 % – 0 баллов	Управление бюджетного планирования и финансирования (А.В. Дорохова)	Годовая
32	Соотношение аттестованных рабочих мест к общему количеству рабочих мест, подлежащих аттестации	Более 90 % – 1 балл 85 % - 89 % – 0,5 балла Менее 85 % – 0 баллов	Директор учреждения Управление исполнения бюджета и бюджетной отчетности (Л.Ю. Дедюхина) Отдел контрольно-ревизионной работы и внутреннего финансового аудита (Т.А. Краснопольская)	Годовая
Совокупная значимость всех критериев в баллах по третьему разделу: 15 баллов				
Совокупность всех критериев по трем разделам (итого): 100 баллов				

Периодичность	Баллы
1 квартал	22
2 квартал	22
3 квартал	23
4 квартал	33
Итого за год (сумма всех баллов по 4-м кварталам)	100

Приложение №10

Карта независимой оценки  
качества работы учреждений социального обслуживания Иркутской области

Учреждение социального обслуживания	Среднее количество баллов по показателям													Средняя оценка качества		
	Обоснование потребности в оказании услуг учреждениями на территории	Соответствие фактической стоимости услуг учреждению стоимости услуг, определенной государственными заданиями	Отсутствие нарушений ФЗ «Об учреждениях при оказании услуг населению	Обеспечение потребности обслуживаемых граждан на социальные услуги в стационарных 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	Квалификация персонала	Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания	Соответствие качества предоставляемых услуг государственному стандарту		Оценка эффективности деятельности учреждения	