



НЕЗАВИСИМАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

www.mintrudkchr.ru

Критерии экономического характера



F1 Потребность в услугах

Критерий определяет МТ и СР КЧР

Анализ
социально-
демографическо
го паспорта
территории

Обоснован
ность
потребност
и в услугах

1 балл
нет
потребности

5 баллов
до 100 %

10 баллов
более 100%



F2 Стоимость услуг

Критерий определяет Учреждение

Факт



План ГЗ



10
баллов

Факт



План ГЗ



5 баллов

Факт



План ГЗ



1 балл

Казённые
учреждения



5 баллов



ФЗ ФХД учреждения

Критерий определяет Балансовая комиссия МТ и СР КЧР

Отсутствуют
нарушения ФХД

Незначительные
нарушения ФХД

Значительные
нарушения ФХД



Балансовая комиссия МТ и СР КЧР

Состав определяется Министром

Основная функция БК – контроль



БК

Контроль ФХД учреждения

БК

Контроль эффективности целевого использования переданного учреждениям республиканского имущества



Балансовая комиссия МТ и СР КЧР



Балансовая комиссия МТ и СР КЧР

Инструментарий

Ознакомление с отчетами
и документами
учреждения

- Учредительные документы статистические отчетности и др. информация
- данные бюджетной отчетности
- статистические отчетности и др. информация

Подготовка
рекомендаций по
устранению нарушений
с 2015 года Предписания
(442-ФЗ)

- Получение информации по результатам проверок подведомственных учреждений
- отчеты об устранении нарушений, замечаний по результатам ФХД учреждения

Балансовая комиссия МТ и СР КЧР

Инструментарий

Выработка предложений
о дальнейшей
координации и
улучшении качества
работы в части
осуществления ФХД

- Определение оценки результатов деятельности за отчетный период
- Определение срока устранения имеющихся недостатков (нарушений)
- Вынесение предложений по решению кадровых вопросов, в отношении руководителей и главных бухгалтеров, чья деятельность признана неудовлетворительной



Структура Балансовой комиссии МТ и СР КЧР

Председатель

Зам. Председателя

Секретарь комиссии

Члены комиссии

Утверждает
график
выездных
комиссий



Организация работы Балансовой комиссии МТ и СР КЧР



Принятие решений Балансовой комиссией МТ и СР КЧР

Заседание комиссии правомочно при наличии более 50% членов БК МТ и СР КЧР

Решение выносится путем голосования присутствующих, по принципу большинства голосов. Право решающего голоса принадлежит председателю (зам. председателя) БК МТ и СР КЧР, ведущему заседание

**Перечень документов и информации, предоставляемых учреждениями, для рассмотрения на балансовой комиссии (раздаточный материал)*



Решение Балансовой комиссии МТ и СР КЧР

По итогам
заседания БК
МТ и СР КЧР

- В ТЕЧЕНИИ 5 ДНЕЙ

Протокол

- ЗАВЕРЯЕТСЯ ПРЕДСЕДАТЕЛЕМ БК МТ И СР КЧР

Оценочный
лист

- ПРИЛОЖЕНИЕ К ПРОТОКОЛУ



Оценка деятельности учреждения, определяемая БК МТ и СР КЧР

$$O = (K1 + K2 + K3 + K4 + K5) : 5$$

O – оценка деятельности по следующим критериям:

K1	Эффективность расходования бюджетных средств
K2	Эффективность использования основных фондов
K3	Качественное и своевременное предоставление бюджетной бухгалтерской, налоговой и статистической отчетности, а также отчетности во внебюджетные фонды
K4	Осуществление мероприятий внутреннего контроля на различных участках учета; составление оперативных аналитических контрольных расчетов; справок по данным бухгалтерского и налогового учета
K5	Внедрение новых технологий при ведении бухгалтерского учета, включая автоматизацию и совершенствование структуры документооборота

Оценка деятельности учреждения, определяемая БК МТ и СР КЧР

При $O =$ от 7,5 до 10 баллов $\rightarrow F_3 = 10$

При $O =$ от 5 до 7,4 баллов $\rightarrow F_3 = 5$

При $O =$ менее 5 баллов $\rightarrow F_3 = 1$



F4 экономический эффект *оценивает учреждение*

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

Наименование учреждения	Кол-во обслуживаемых граждан на 1 января текущего года	Из них:					
		нуждающихся по состоянию здоровья в обслуживании в стационарных условиях		переведены на стационарное социальное обслуживание		продолжающих обслуживаться в нестационарных условиях	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%

F4 = 10 ПРИ ПЕРЕВОДЕ НА СТАЦИОНАР ОТ 0% ДО 4%

F4 = 5 ПРИ ПЕРЕВОДЕ НА СТАЦИОНАР ОТ 5% ДО 10%

F4 = 1 ПРИ ПЕРЕВОДЕ НА СТАЦИОНАР БОЛЕЕ 10%



F5 количество получателей

Оценивает министерство

Мониторинг фактических получателей социальных услуг в учреждении социального обслуживания населения

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

F5 = 10 ПРИ ДОЛЕ ОХВАТА ОТ 80% ДО 100%

F5 = 5 ПРИ ДОЛЕ ОХВАТА ОТ 60% ДО 79%

F5 = 1 ПРИ ДОЛЕ ОХВАТА МЕНЕЕ 59%



F₆ рост средней з/п работников
Оценивает министерство и учреждение

**Соблюдение соотношения средней
з/п работников учреждения к
средней з/п в республике**

**Критерии Плана мероприятий
«Дорожной карты»**

F₆ = 10 ПРИ ПРЕВЫШЕНИИ КРИТЕРИЕВ 100%

F₆ = 5 ПРИ СОБЛЮДЕНИИ СООТНОШЕНИЯ НА 100%

F₆ = 1 ПРИ СООТНОШЕНИИ МЕНЕЕ 100%

Критерии неэкономического характера



F7 доступность услуг

Оценивает Общественный Совет

**L1 открытость и
достоверность
инф. об учрежд.**

**L2 комфортность
условий и
доступность
услуг для
граждан с ОВЗ**

**L5 степень
удовлетвореннос
ти полнотой и
качеством услуг**

F7

**L4 доля
удовлетворенных
качеством
обслуживания в
учежд.**

**L3 время
ожидания в
очереди
клиентом**



F7 доступность услуг
Оценивает Общественный Совет

$$F_7 = L_1 + L_2 + L_3 + L_4 + L_5$$

MAX F7 = 50 БАЛЛОВ



F7 доступность услуг

Оценивает Общественный Совет

L1

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)

L2

10 – соответствует стандарту социального обслуживания в полном объеме (от 10 до 7,5 баллов)
5 – имеются незначительные отклонения от стандарта социального обслуживания (от 7,4 до 5 баллов)
1 – индикатор не соответствует стандарту социального обслуживания (менее 5 баллов)

L3

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)

L4

10 – от 80 до 100% удовлетворены обслуживанием
5 – от 60 до 79% удовлетворены обслуживанием
1 – ниже 60% удовлетворены обслуживанием

L5

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

Карта доступности

Оценивает каждый член Общественного Совета

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



F8 коммуникативная эффективность

Оценивает министерство и учреждение



Мониторинг коммуникативной эффективности учреждения социального обслуживания населения

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

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



Квалификация персонала

Базовое образование

S₁

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

S₂

10 – от 80 до 100% прошли курсовую подготовку

5 – от 60 до 79% прошли курсовую подготовку

1 – ниже 60% прошли курсовую подготовку

F9 качество социального обслуживания

Оценивает комиссия контроля качества при учреждении

**Создать
комиссию
контроля
Качества!**

**Утвердить
состав
комиссии!**

Директор



Ф9 качество социального обслуживания

Критерии оценки деятельности работников учреждения утверждаются в соответствии с Примерными критериями, утвержденными Приказом Министра труда и социального развития КЧР от 29.04.13 №53а (приложение2)



Ф9 качество социального обслуживания

3 звена (уровня) контроля



Цель внутреннего контроля

- Повышение эффективности и качества оказания услуг
- Обеспечение удовлетворенности клиента качеством услуг
- Обеспечение соответствия оказываемых услуг национальным стандартам качества



Задачи внутреннего контроля

соответствие системы качества требованиям национальных стандартов 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

Типы проверки качества деятельности учреждения

Типы проверок

Плановые не менее 2 раз в год по каждому работнику

Оперативные на основании Приказа директора учреждения

Основания:

- Ухудшение показателей
- Необходимость отследить эффективность корректировок работы
- Значительные изменения технологии оказания услуг
- Поступление жалоб



Направления проверки качества деятельности учреждения



Ответственность комиссии контроля качества

- текущий мониторинг качества социального обслуживания (1 раз в 6 месяцев)
- сравнительный мониторинг качества социального обслуживания (в том числе в сравнении с предыдущими периодами)
- участие в планировании работы по повышению квалификации и профессионализма персонала
- 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

Оформление проверки

В каждом звене контроля предусмотрен свой перечень ведения обязательной документации

** Раздаточный материал*



Объекты проверки качества деятельности учреждения

Объект проверки	Критерии контроля
Услуги	<ol style="list-style-type: none">1. Полнота предоставления социальных услуг2. Своевременность предоставления социальных услуг3. Регулярность предоставления социальных услуг4. Результативность и эффективность предоставления социальных услуг
Документация	<ol style="list-style-type: none">5. Наличие установленной документации6. Соблюдение требований ведения установленной документации7. Своевременность предоставления плановой и отчетной документации
Квалификация и профессионализм персонала	<ol style="list-style-type: none">8. Исполнительская дисциплина9. Соблюдение требований охраны труда, ППБ, СанПиН10. Выполнение должностных обязанностей11. Участие в мероприятиях
Информационная работа	<ol style="list-style-type: none">8. Своевременное информирование обслуживаемых граждан о предоставляемых услугах



Объекты проверки качества деятельности учреждения

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



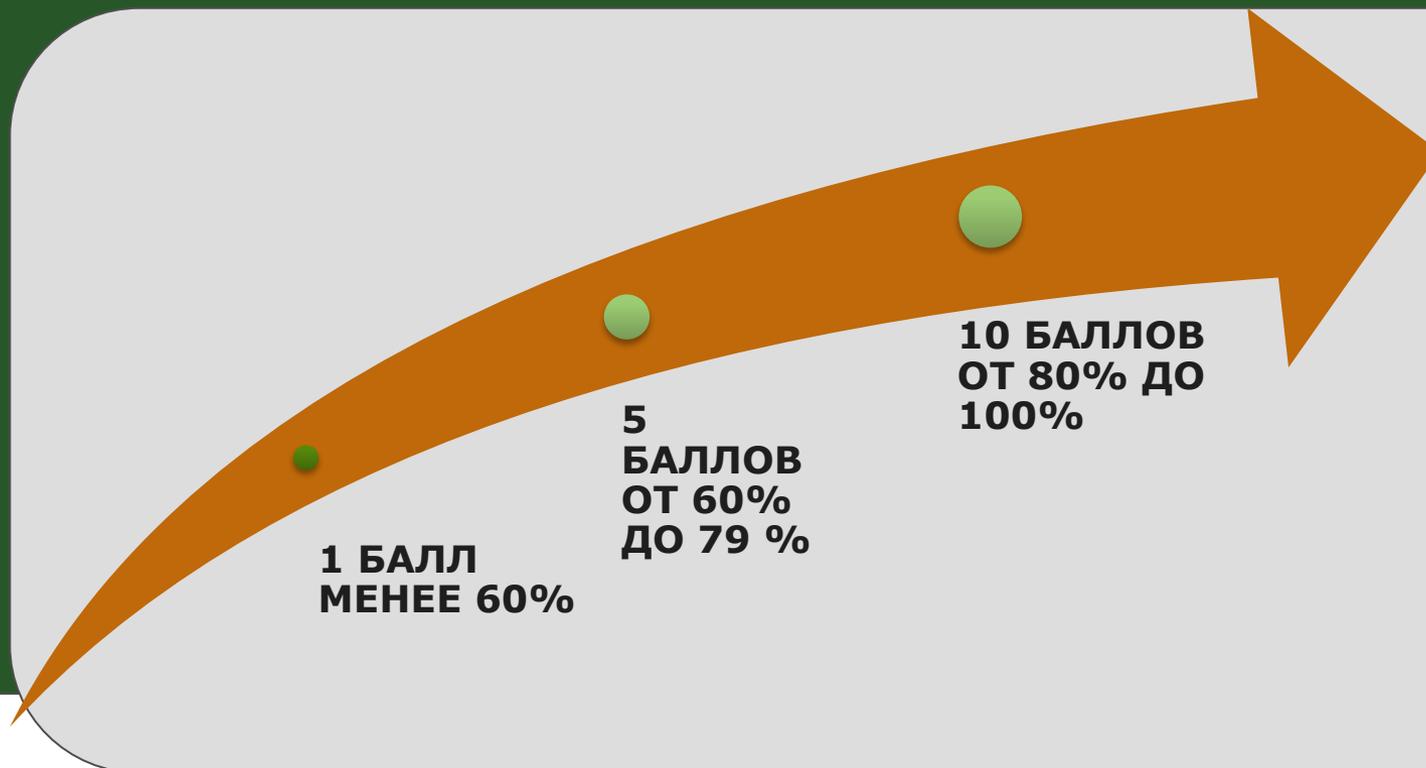
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.)



- местонахождение учреждения



Показатели оценки критериев контроля качества



Формула расчета критерия качества по каждому специалисту

$$N_{\text{РАБ}} = (N_1 + N_2 + \dots + N_I + N_{\text{доп}}) : X$$

N_{РАБ} - показатель оценки качества деятельности работника

N₁ и т.д. – показатели по критерию

N_{доп} – показатели дополнительных критериев*

X - число критериев

**При отсутствии балла за критерий, определенный как дополнительный, критерий в делителе - x не учитывается.*



Формула расчета критерия качества структурных подразделений

$$N_{\text{отд}} = (N_{\text{РАБ}} + N + \dots + N) : Y$$

N_{отд} - показатель оценки качества деятельности структурного подразделения учреждения

N_{РАБ} и т.д. – показатели оценки качества деятельности работника структурного подразделения

Y – количество работников структурного подразделения



Формула расчета критерия качества по направлению социального обслуживания учреждения

$$N_{\text{НАПР}} = (N_{\text{отд}} + N_{\text{отд}} + \dots + N_{\text{отд}}) : Z$$

N_{НАПР} - показатель оценки качества деятельности направления социального обслуживания учреждения (стационарное, полустационарное, нестационарное, на дому)

N_{отд} - показатель оценки качества деятельности структурного подразделения учреждения

Z - число отделений направления



Формула расчета критерия качества социального обслуживания учреждением

$$N_y = (N_{\text{НАПР}} + N_{\text{НАПР}} + \dots + N_{\text{НАПР}}) : P$$

N_y - показатель оценки качества социального обслуживания учреждением

$N_{\text{НАПР}}$ - показатель оценки качества деятельности направления социального обслуживания учреждения (стационарное, полустационарное, на дому, др.)

P - число направлений социального обслуживания учреждения



Шкала определения качества социального обслуживания

**ВЫСОКОЕ
КАЧЕСТВО**

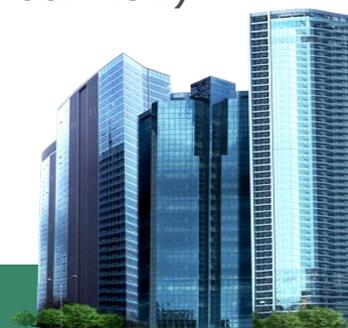
от 7,5 до 10 баллов

**УДОВЛЕТВОРИ-
ТЕЛЬНОЕ
1
КАЧЕСТВО**

от 5 до 7,4 баллов

**НИЗКОЕ
КАЧЕСТВО**

(менее 5 баллов)



Результаты внутреннего контроля

Заведующие отд.
Годовая справка-анализ

До 31 декабря
на общем собрании

До 20 декабря

Директор
Согласование,
Приказ о необходимых
мерах и утверждение
плана работы учреждения



Зам. Директора сводная
справка-анализ

До 30 декабря

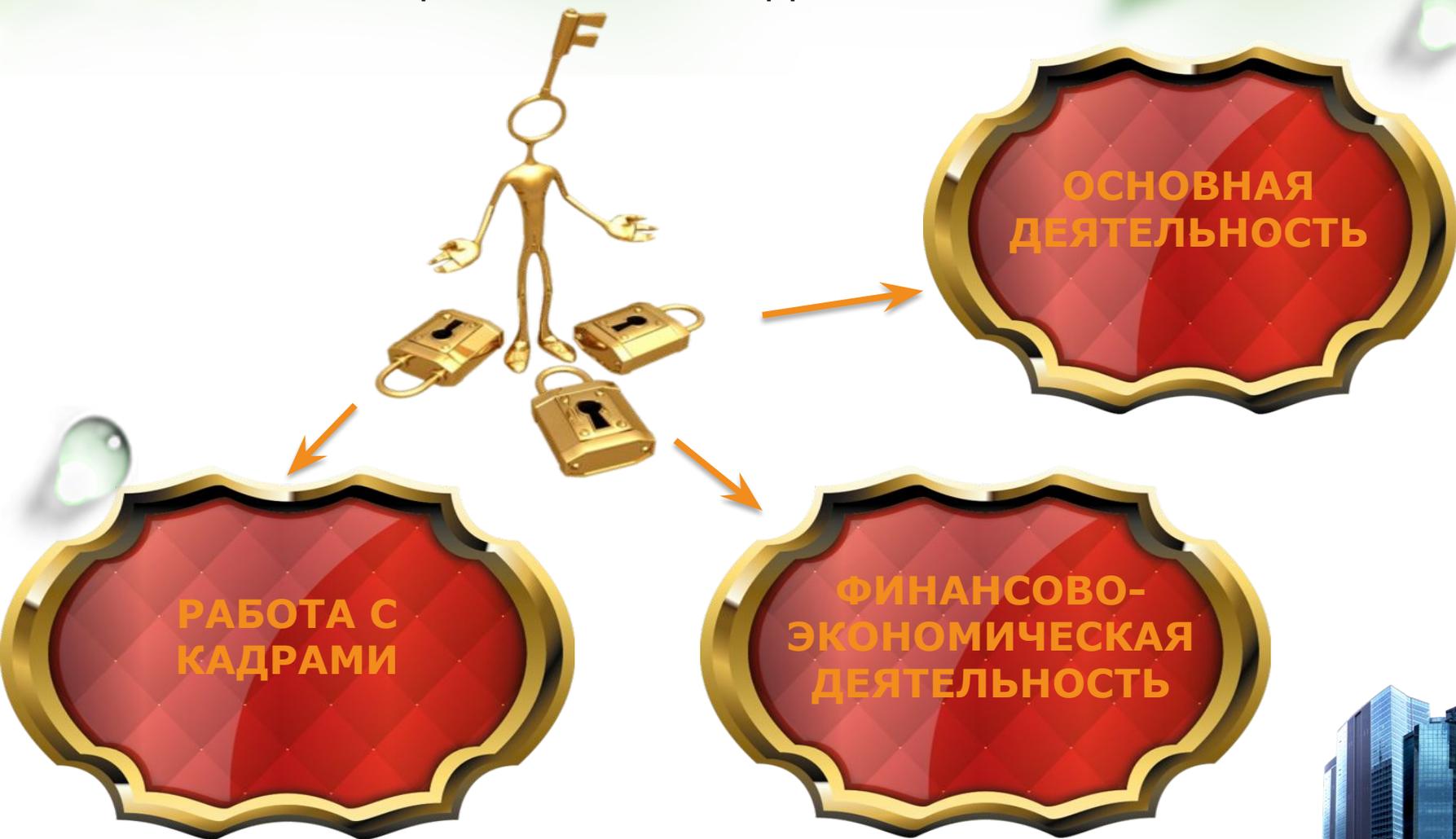
Комиссия контроля
качества
Предложения по
совершенствованию
качества и внедрению
новых технологий

До 25 декабря



F10 Оценка эффективности деятельности учреждения

ОЦЕНИВАЕТ УЧРЕЖДЕНИЕ И МИНИСТЕРСТВО



Последовательность оценки эффективности деятельности учреждения

ЕЖЕКВАРТАЛЬНО И ПО ИТОГАМ ГОДА

Оценивает
комиссия
эффективности
деятельности
учреждения

Оценивает
комиссия
эффективности
деятельности
министерства

Результаты оценки эффективности

10 баллов

Квартальный показатель
5 баллов
менее 155 баллов

1 балл

- Годовой показатель
- менее 690 баллов

- Квартальный показатель
- от 155 до 174 баллов

- Годовой показатель
- от 690 до 784 баллов

- Квартальный показатель
- от 175 до 200 баллов

- Годовой показатель
- от 785 до 900 баллов





Карта независимой оценки качества работы учреждений

Учреждение
социально-
обслуживания

Среднее количество баллов по показателям

Средняя
оценка
качества

F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15



Степень эффективности работы (рейтинг) учреждений

Группы

1

Учреждение высокой эффективности (от 10 до 7,5 баллов)

2

Учреждение в режиме функционирования (от 7,5 до 5 баллов)

3

Необходима оптимизация (менее 5 баллов)



Итоги мониторинга





**Спасибо за
внимание !**