

## 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 (более 100% получателей) 5 – потребность составляет 100% получателей 1 – потребность на территории отсутствует
2	Стоимость услуг (F <sub>2</sub> )	Соответствие фактической стоимости услуг учреждения стоимости услуг, определенной государственным заданием	Отчет по выполнению государственного задания учреждениями	Учреждения социального обслуживания	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 (10 -7,5 баллов) 5 – имеются незначительные нарушения ФХД (7,4 - 5 баллов) 1 – имеются значительные нарушения ФХД (менее 5 баллов)
4	Экономический эффект от оказания услуг на территории (F <sub>4</sub> )	Обеспечение потребности обслуживаемых граждан на социальные услуги в нестационарных условиях	Мониторинг (порядок проведения мониторинга)	Учреждения социального обслуживания	10 – количество обслуживаемых граждан, переведенных на стационарное обслуживание – 0%-4% 5 – количество обслуживаемых граждан, переведенных на стационарное социальное обслуживание составляет 5%-10% 1 – количество обслуживаемых

					граждан, переведенных на стационарное социальное обслуживание составляет более 10%
5	Количество получателей социальных услуг на территории учреждения (F <sub>5</sub> )	Доля охвата потребителей услуг от фактического числа граждан, нуждающихся в услуге	Мониторинг оказания социальных услуг населению (порядок проведения мониторинга)	Территориальные управления	10 – доля охвата граждан составляет от 80 до 100% 5 – доля охвата граждан составляет от 60 до 79% 1 – доля охвата граждан составляет ниже 59%
6	Рост средней заработной платы работников учреждений (F <sub>6</sub> )	Соблюдение соотношения средней заработной платы работников учреждения к средней заработной плате в регионе	План мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы) в Иркутской области»	Учреждения социального обслуживания	10 – соотношение превышает 100% 5 – соотношение соблюдается на 100% 1 – соотношение ниже 100%
Критерии неэкономического характера					
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 (от 10 до 7,5 баллов) 5 – информация имеется в учреждении и территориальном управлении (от 7,4 до 5 баллов) 1 – информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателей услуг (менее 5 баллов) 2) 10 – соответствует стандарту социального обслуживания в полном объеме (от 10 до 7,5 баллов)

					<p>5 – имеются незначительные отклонения от стандарта социального обслуживания (от 7,4 до 5 баллов)</p> <p>1 – индикатор не соответствует стандарту социального обслуживания (менее 5 баллов)</p> <p>3)</p> <p>10 – ожидание в очереди менее установленного срока (3 месяца) (от 10 до 7,5 баллов)</p> <p>5 – ожидание в очереди соответствует установленному сроку (от 7,4 до 5 баллов)</p> <p>1 – ожидание в очереди дольше установленного срока (менее 5 баллов)</p>
8	Коммуникативная эффективность учреждения (F <sub>8</sub> )	<p>1. Квалификация персонала (базовое образование)</p> <p>2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)</p> <p>3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания</p>	Мониторинг оценки качества оказания услуг специалистами учреждений	Учреждения социального обслуживания	<p>Оценивается каждый индикатор:</p> <p>1)</p> <p>10 – от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности</p> <p>5 – от 60 до 79% имеют базовое образование по специальности</p> <p>1 – ниже 60% имеют базовое образование по специальности</p> <p>2)</p> <p>10 – от 80 до 100% прошли курсовую подготовку</p> <p>5 – от 60 до 79% прошли курсовую подготовку</p> <p>1 – ниже 60% прошли курсовую подготовку</p> <p>3)</p> <p>10 – от 80 до 100% удовлетворены обслуживанием</p> <p>5 – от 60 до 79% удовлетворены</p>

					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 (от 10 до 7,5 баллов) 5 – имеются незначительные отклонения по одному из критериев (от 7,4 до 5 баллов) 1 – имеются значительные отклонения по всем критериям (менее 5 баллов)
10	Оценка эффективности деятельности учреждения (F <sub>10</sub> )	1. Основная деятельность учреждения 2. Финансово-экономическая деятельность учреждения 3. Работа с кадрами	Методика оценки эффективности деятельности учреждения	Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области	10 – 100-90 баллов по методике 5 – 89-80 баллов по методике 1 – менее 80 баллов по методике

