

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
РЕСПУБЛИКИ АДЫГЕЯ

ПРИКАЗ № 227

30 сентября 2013 года

г. Майкоп

О методических рекомендациях по организации независимой системы  
оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих  
социальные услуги

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики» в части формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, обеспечения единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, и во исполнение распоряжения Кабинета Министров Республики Адыгея от 11 июля 2013 года № 154-р «О мерах по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Методические рекомендации по организации независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги, согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра.

Министр

А. Т. Османов

Приказ подготовлен:

Начальник отдела УСО

Р. О. Батмен

Приказ согласован:

Начальник ИПО

О. В. Долголенко

Приложение  
к приказу  
Министерства труда и социального  
развития Республики Адыгея  
от 30.09.2013 г. № 227

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ НЕЗАВИСИМОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

Методические рекомендации по организации независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги (далее - методические рекомендации), подготовлены с целью оказания методической помощи исполнительным органам государственной власти Республики Адыгея и общественным объединениям, ответственным за формирование независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги (далее – независимая система оценки качества).

Методические рекомендации разработаны в целях обеспечения реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики» и во исполнение распоряжения Кабинета Министров Республики Адыгея от 11 июля 2013 года № 154-р «О мерах по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги».

Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой системы оценки качества.

### **I. Общие вопросы организации независимой системы оценки качества**

1. Под организациями, оказывающими социальные услуги, в настоящих методических рекомендациях понимаются государственные учреждения, оказывающие услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания (далее – учреждения, оказывающие социальные услуги).

2. Оценка качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги организуется и проводится специально сформированными для целей системы независимой оценки общественными структурами (далее - Общественными советами), состав которых формируется в соответствии с требованиями статьи 3 Закона Республики Адыгея от 27 июля 2007 года № 109 «Об общественной палате Республики Адыгея».

2.1. Общественные советы могут быть созданы органами исполнительной власти в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания.

2.2. Состав, положение об общественном совете, его компетенция и порядок деятельности общественного совета утверждаются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Республики Адыгея.

## II. Организация работы по обеспечению независимой системы оценки качества

1. Работа участников независимой системы оценки качества строится на добровольной основе, принципах открытости и партнерства и строго в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. Общественный совет при организации деятельности по независимой оценке качества руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации, законодательством Республики Адыгея и настоящими методическими рекомендациями.

Общественный совет при организации независимой системы оценки качества:

2.1. Определяет тип и перечень учреждений для оценки качества их работы.

2.2. Определяет критерии качества работы учреждений, которые могут характеризовать: доступность и полноту информации об учреждении и порядке предоставления услуг; комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг; время ожидания в очереди при получении услуг; культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников).

2.3. Устанавливает периодичность и способы проведения мониторинга.

2.4. Определяет порядок оценки качества работы учреждений на основании критериев эффективности работы учреждений, определенных и утвержденных Общественным советом.

2.5. Организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы учреждений, также формирует не реже одного раза в два года рейтинги их деятельности.

2.6. Обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы учреждений, оказывающих социальные услуги, рейтинги их деятельности, в том числе сформированные иными организациями, средствами массовой информации.

2.7. Направляет в исполнительный орган государственной власти Республики Адыгея в соответствующей сфере:

а) предложения об организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг;

б) информацию о результатах оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, рейтинги их деятельности;

в) предложения по улучшению качества работы учреждений.

3. Учреждения, оказывающие социальные услуги:

3.1. Обеспечивают открытость и доступность информации для организации и проведения независимой оценки качества работы по предоставлению услуг населению.

3.2. Рассматривают результаты оценки качества работы организаций и разрабатывают планы мероприятий по улучшению качества работы.

4. Органы исполнительной власти Республики Адыгея в соответствующих сферах:

4.1. Оказывают содействие и поддержку Общественным советам при организации работы по независимой оценке качества.

4.2. Размещают на официальном сайте в сети Интернет информацию о деятельности Общественного совета, результатах независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги.

4.3. Согласовывают планы мероприятий по улучшению качества работы, разработанные учреждениями, оказывающими социальные услуги.

5. Периодичность и этапы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги.

5.1. Оценка качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, проходит ежегодно.

5.2. Этапы и содержание работ по оценке и рейтингованию:

5.2.1. Формирование перечня учреждений, участвующих в системе независимой оценки качества.

5.2.2. Сбор и обобщение информации о качестве работы учреждений.

5.2.3. Формирование рейтингов качества работы учреждений.

5.2.4. Общественное обсуждение результатов оценки качества работы учреждений.

5.2.5. Подготовка предложений по повышению качества работы учреждений и представление их в адрес заинтересованных организаций и ведомств

### III. Критерии оценки эффективности деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги

1. Критерии качества работы учреждений характеризуют доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг, время ожидания в очереди при получении услуг, культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников) и оцениваются в соответствии с показателями, утвержденными Общественным советом.

2. Оценка качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, включает в себя:

- оценку качества управления учреждением;

- оценку качества финансово-хозяйственной деятельности учреждения;

- оценку результативности деятельности учреждения в соответствии с целями его создания.

3. Критерии оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги, делятся на две группы:

1 группа - критерии экономического характера;

2 группа – критерии неэкономического характера.

3.1. К критериям экономического характера относятся:

- финансово-хозяйственная деятельность учреждения;
- количество получателей социальных услуг на территории учреждения;
- рост средней заработной платы работников учреждений.

### 3.2 К критериям неэкономического характера относятся:

- соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей;
- доступность услуг;
- коммуникативная эффективность учреждения;
- качество предоставляемых услуг;
- наличие жалоб от получателей услуг.

4. По каждому из критериев устанавливается группа индикаторов (показателей).

5. Оценивание индикаторов (показателей) по каждому из критериев осуществляется по 5-балльной системе.

6. Показателем критерия финансово-хозяйственной деятельности является отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности (исполнение государственного задания и плана финансово-хозяйственной деятельности) при оказании услуг населению.

7. Показателем критерия количества получателей социальных услуг на территории учреждения является доля охвата потребителей услуг от фактического числа граждан, нуждающихся в услугах.

8. Показателем критерия соблюдения трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей является своевременное и качественное выполнение плановых заданий по оказанию услуг в рамках реализации государственного задания, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствие официально зафиксированных замечаний.

9. Показателем 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.

10. Показателями критерия коммуникативной эффективности учреждения являются квалификация персонала учреждения, профессионализм персонала, а также доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении. С целью получения объективной информации по данному критерию, определение оценки коммуникативной эффективности учреждения основывается на количественных показателях уровня квалификации и профессионализма работников учреждений и на основе опроса граждан о степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

11. Показателем качества предоставляемых услуг является соответствие качества предоставляемых услуг государственным стандартам.

12. Показателем наличия жалоб от получателей услуг является количество зарегистрированных в учреждении или организации, являющейся учредителем, жалоб на деятельность учреждения.

#### IV. Алгоритм проведения оценки эффективности деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги

1. Общественный совет до 1 февраля года, следующего за отчетным осуществляет сбор данных по критериям оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги.

2. Расчет сводной независимой оценки работы учреждения, оказывающего социальные услуги, осуществляется путем суммирования показателей по каждому из критериев оценки и деления полученной суммы на количество критериев.

3. На основе сводной независимой оценки работы учреждений, оказывающих социальные услуги, до 1 марта года, следующего за отчетным, формируется рейтинг.

4. Рейтинг учреждений, оказывающих социальные услуги, формируется по трем группам:

1 группа – учреждения высокой эффективности (5 баллов);

2 группа – учреждения, работающие в режиме функционирования (от 3 до 4 баллов) – общественный совет вносит предложения по повышению эффективности деятельности учреждения социального обслуживания;

3 группа – учреждения, нуждающиеся в оптимизации (менее 3 баллов) – общественный совет вносит предложения об оптимизации учреждения.

5. По результатам оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, общественный совет готовит предложения по повышению качества работы учреждений и представление их в адрес заинтересованных организаций и ведомств.