

Государственное бюджетное учреждение
«Многопрофильный центр «Семья»

ПРИКАЗ

г. Городец

03.08.2021

№ 342/408

Об утверждении Методики оценки эффективности деятельности Семейного многофункционального центра на базе Государственного бюджетного учреждения «Многопрофильный центр «Семья»

В целях обеспечения эффективной деятельности и внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в Семейном многофункциональном центре на базе Государственного бюджетного учреждения «Многопрофильный центр «Семья» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Методику оценки эффективности деятельности Семейного многофункционального центра на базе Государственного бюджетного учреждения «Многопрофильный центр «Семья» (далее – Методика).

2. Применять Методику при проведении внутреннего контроля качества и доступности предоставления социальных услуг Семейным многофункциональным центром на базе Государственного бюджетного учреждения «Многопрофильный центр «Семья».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Т.В. Сметанина

УТВЕРЖДЕНА

приказом ГБУ «Многопрофильный
центр «Семья»

от 05.07.2025 № 349/4

**Методика оценки эффективности деятельности
Семейного многофункционального центра на базе Государственного
бюджетного учреждения «Многопрофильный центр «Семья»**

1. Общие положения

1.1. Настоящая методика определяет содержание и порядок проведения оценки эффективности деятельности и контроля качества оказания социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, определяет цели, предмет, порядок и методы проведения контроля в Семейном многофункциональном центре на базе Государственного бюджетного учреждения «Многопрофильный центр «Семья» (далее – Семейный МФЦ).

1.2. Эффективность сопровождения семей с детьми определяется следующими параметрами:

- соответствием услуг Государственным стандартам и действующему законодательству;
- уровнем удовлетворенности семей полученной помощью от специалистов;
- уровнем выполнения мероприятий предусмотренных индивидуальным маршрутом семьи всеми участниками взаимодействия;
- уровнем доступности услуг.

1.3. Под контролем качества понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности предоставления социальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности социальных услуг требованиям, содержащимся в законодательстве, в рамках становления новой модели социальной поддержки населения, основанной на принципе адресности и строгом соблюдении стандартов.

1.4. Положение разработано на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»;
- Методических рекомендаций по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности

подведомственных государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания населения, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников, утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 01.07.2013 № 287;

- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

1.5. Целью осуществления контроля и внутренней оценки эффективности деятельности является: обеспечение прав обслуживаемых граждан на получение необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий для удовлетворения запросов и потребностей граждан, повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан, оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и социальных услуг.

1.6. Проведение процедуры оценки эффективности деятельности и качества предоставляемых услуг проводится как минимум раз в год как часть цикла ежегодного планирования Семейного МФЦ, что является ключевым шагом в процессе общего развития учреждения.

1.7. В ходе внутреннего контроля исследуются:

- нормативные правовые акты, регулирующие предоставление социальных услуг, социального сопровождения и устанавливающие требования к исследуемым параметрам качества и доступности;
- практика предоставления исследуемых социальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;
- оценка заявителями качества и доступности социальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания по улучшению качества и доступности государственных и социальных услуг.

2. Задачи, критерии и принципы контроля качества социальных услуг

2.1. Задачи внутреннего контроля качества социальных услуг:

2.1.1. достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующих требованиям государственных и национальных стандартов, административных регламентов по предоставлению государственных услуг, иных нормативных правовых документов;

2.1.2. осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг;

2.1.3. предотвращение и устранение любых несоответствий требованиям, предъявленных к социальным услугам;

2.1.4. мониторинг удовлетворенности качеством услуг обслуживаемых граждан.

2.2. Критерии оценки качества социальных услуг:

2.2.1. полнота предоставления услуг в соответствии с индивидуальным

маршрутом семьи;

2.2.2. своевременность предоставления услуг;

2.2.3. результативность (эффективность) предоставления услуг – степень улучшения эмоционального, физического состояния получателя социальных услуг, решения его, бытовых и других проблем.

2.3. Критерии оценки эффективности работы отделения Семейный МФЦ:

2.3.1. открытость и доступность информации об учреждении;

2.3.2. комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

2.3.3. время ожидания в очереди при получении услуги;

2.3.4. доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

2.3.5. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

2.3.6. Для измерения критериев эффективности применяются показатели, характеризующие качество работы Семейного МФЦ в соответствии с Руководством по качеству учреждения.

2.3.7. При организации проведения оценки качества работы учреждений, может предусмотреть наряду с основными показателями дополнительные, а также включить дополнительные источники получения информации о качестве работы учреждений.

2.4. Принципы, на которых базируется внутренний контроль качества социальных услуг:

2.4.1. законность - соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их полномочия;

2.4.2. ответственность и объективность - предоставление специалистами, осуществляющими контроль, достоверной предоставляемой информации по итогам контроля;

2.4.3. системность - периодичность проведения контрольных мероприятий;

2.4.4. открытость - все специалисты Семейного МФЦ, представители партнерских организаций должны быть вовлечены в процедуру оценки качества. Директор учреждения несет окончательную ответственность за то, что оценка качества состоялась. Он может делегировать этот процесс заместителю директора курирующему работу Семейного МФЦ.

3. Формы и этапы внутреннего контроля качества социальных услуг

3.1. Внутренний контроль качества социальных услуг осуществляется в соответствии с Руководством по качеству учреждения в виде плановых и внеплановых проверок:

3.1.1. плановый контроль осуществляется в соответствии с Программой проведения внутренних проверок (аудитов) в учреждении, которая

обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в учреждении проверок;

3.1.2. внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг, при возникновении конфликтной ситуации, запросов правоохранительных органов.

3.2. Формы контроля по направленности:

3.2.1. личностно-профессиональный контроль - изучение и анализ выполнения еженедельных планов работы, должностных инструкций, качества оказания социальных услуг, повышения профессиональной квалификации специалистами учреждения;

3.2.2. тематический контроль проводится по отдельным видам социальных услуг и направлен на изучение фактического состояния дел;

3.2.3. комплексный контроль проводится с целью получения полной информации по оказанию социальных услуг и включает в себя проведение семинара с участием получателей социальных услуг и представителей партнерских организаций.

4. Обеспечение эффективности работы и стабильного уровня качества предоставляемых услуг

Обеспечение эффективности работы и стабильного уровня качества предоставляемых услуг достигается путем:

4.1. соблюдения установленных законодательством требований к информированию населения о порядке предоставления социальных услуг;

4.2. соблюдения требований комфортности и доступности к предоставлению социальных услуг;

4.3. соблюдения Порядка оказания социальных услуг и Порядка социального сопровождения семей с детьми.

5. Организационная структура системы оценки эффективности деятельности и контроля качества

5.1. Организация оценки эффективности деятельности и внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в Семейном МФЦ осуществляется в соответствии с Положением о проведении внутренних проверок в Государственном бюджетном учреждении «Многопрофильный центр «Семья»». Система контроля охватывает этапы планирования, работы с получателями социальных услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

5.2. Организационная структура системы контроля качества социального обслуживания включает в себя следующие ступени контроля:

1 ступень - ежедневный самоконтроль сотрудника, оказывающего социальную услугу; анкетирование получателей социальных услуг, в т.ч. в электронном виде по QR-коду, расположенном в открытом доступе для посетителей;

2 ступень - ежегодный контроль эффективности деятельности и качества социальных услуг;

3 ступень - контроль заместителя директора курирующего Семейный МФЦ.

5.3. Самоконтроль сотрудника Семейного МФЦ проводится ежедневно. Целью проведения самоконтроля является рационализация рабочего времени, которая приведет к увеличению количества оказываемых каждым сотрудником услуг и повышению их качества. Каждый сотрудник в своей работе должен руководствоваться инструкциями по выполнению тех или иных социальных услуг, которые находятся на рабочих местах.

По окончании рабочего дня сотрудник должен зафиксировать все оказанные им услуги в журнале учета услуг, с указанием фамилии клиента и вида оказанной услуги. В конце квартала составляется отчет об оказанных социальных услугах и до 20 числа последнего месяца квартала подается ответственному лицу.

Для организации самоконтроля по оказанию услуг сотрудник руководствуется следующими документами:

- стандартами (федеральными, региональными, учреждения);
- должностными инструкциями;
- отчетом об оказанных социальных услугах.

5.4. Проверки могут быть плановые и внеплановые. Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок и утверждается директором. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, при выявлении нарушений в ходе проведения плановых проверок, либо при возникновении конфликтной ситуации.

На ответственных исполнителей по оценке эффективности и проведению контроля качества оказания социальных услуг возлагается ответственность за планирование и организацию контроля качества социального обслуживания.

5.5. Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический (например, проверяется качество оказания социально-психологических услуг), фронтальный (оценивается качество всех гарантированных Семейным МФЦ услуг), сравнительный (сравниваются данные предшествующего периода, отмечается тенденция), документарный (проверяются Журналы учета получателей социальных услуг, книга отзывов, отчеты о предоставленных услугах, результаты анкетирования получателей социальных услуг и т.д.). Плановые проверки осуществляются согласно программе проведения внутренних проверок (аудитов) учреждения, но не реже 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со

стороны получателей социальных услуг, при возникновении конфликтной ситуации, запросов правоохранительных органов, для контроля выполнения рекомендаций и замечаний, данных по результатам плановой проверки. Внеплановая проверка проводится для изучения ситуации и выработки мероприятий по улучшению работы.

5.6. В ходе проверки исследуется качество:

- ведения документации, в том числе по внутреннему контролю качества социальных услуг;
- деятельности данного направления и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствие стандартам, рекомендуемым для использования в работе, порядком оказания социальных услуги и социального сопровождения;
- результативности оказываемых социальных услуг (удовлетворенность клиентами качеством полученных социальных услуг);
- результатов устранения недостатков, выявленных в ходе проверок и аналитической работы Семейного МФЦ (мониторингов, анкетирования и т.д.).

6. Количественная и качественная оценка оказания социальных услуг

6.1. Контроль качества социальных услуг представляет собой количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

В ходе проведения внутреннего контроля качества социальных услуг оценивается их соответствие стандарту, документации на услугу, нормативным документам: объем (количество оказанных социальных услуг), порядок предоставления, условия предоставления.

Качество услуги - степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей.

Количественные характеристики социальной услуги: полнота услуги, точность исполнения услуги; безопасность процессов оказания услуги.

Качественные характеристики социальной услуги: репутация учреждения, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентность и мастерство исполнителя услуги;

- эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу), надежность и безопасность проводимых услуг; для клиентов: улучшение психоэмоционального состояния и удовлетворенности от полученных услуг и сопровождения;

- отсутствие предписаний со стороны органов, учреждений и других организаций, осуществляющих внешний контроль и надзор; отсутствие фактов нарушения финансово- хозяйственной деятельности учреждения и трудового законодательства;

обеспечение качества подготовки служебных документов, отчетов, информации.

7. Основные требования к качеству оказания социальных услуг

7.1. Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

- установления контакта с членами семьи и выявления сущности возникших жизненных ситуаций, проблемных вопросов;
- определения плана решения жизненной ситуации семьи;
- проведения социально-бытового обследования условий жизнедеятельности семьи. Систематического наблюдения в быту, в том числе за обеспечением детей продуктами питания, одеждой и обувью по сезону, постельными и гигиеническими принадлежностями, условиями для сна, игр приготовления уроков, состояния противопожарной и санитарной безопасности помещений, теплового режима в холодный периоды и пр. Своевременного выявления ситуаций, нарушающих общепринятые условия проживания ребенка, и оказание семье необходимой в данный момент социальной помощи.

иных социально-бытовых услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

7.2. Оценка качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку:

- оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий, в том числе содействие в организации оздоровления и санаторно-курортного лечения согласно медицинским показаниям: содействие в организации оздоровления и санаторно-курортного лечения согласно медицинским показаниям, фитотерапия.

- консультирование по социально-медицинским вопросам (в том числе вопросам, поддержания и сохранения здоровья членов семьи, проведения оздоровительных мероприятий);

- проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;

иных социально-медицинских услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

7.3. Оценка качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- психологическая диагностика и обследование личности. Выявление, анализ психологического состояния и индивидуальных особенностей членов семьи для составления рекомендаций о необходимости проведения коррекционной, реабилитационной работы;

- социально-психологического консультирования, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений. Выявления проблем, определение объема и видов предполагаемой помощи;

- подготовка характеристик по запросу семьи по итогам психологической диагностики и обследования;

- экстренная социально-психологическая помощь в кризисной ситуации, в том числе по телефону. Проведение беседы, выявление психологических проблем (поддержка жизненного тонуса, психологическое консультирование). Психодиагностика и психологическое обследование.

Восстановление психического равновесия, психологическая помощь в мобилизации физических, духовных, личностных и интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния. Рекомендации (в письменном виде) для выхода из кризисной ситуации;

- психологический тренинг;

- социально-психологический патронаж. Систематическое наблюдение за членами семьи и своевременное выявление ситуаций психологического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта в оказание необходимой в данный момент социально-психологической помощи;

- иных социально-психологических услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

7.4. Оценка качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

- педагогическая диагностика. Знакомство и установление контакта с членами семьи. Выявление проблем, состоящих перед ними, оказание помощи в формулировании запроса, оформление писем, обращение в различные организации. Разъяснение сути проблем и определение возможных путей их решения. Определение реакции на имеющиеся проблемы и уровня мотивации к их преодолению. Разработка рекомендаций по решению стоящих перед членами семьи проблем;

- социально-педагогическое консультирование. Проведение педагогических консультаций с детьми или их родителями для решения социально-педагогических проблем с участием логопеда, дефектолога и других специалистов;

- проведение групповых, индивидуальных педагогических занятий с детьми, с детьми и родителями;

- организация досуга и отдыха (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия, в том числе в группах взаимоподдержки, клубах общения), формирование позитивных интересов: организация и проведение культурно-развлекательных программ, содействие в коллективном посещении театров, выставок, экскурсий, музеев, культурных мероприятий; организация и проведение клубной и кружковой работы;

- социально-педагогический патронаж. Содействие в восстановлении утраченных контактов и связей с семьей, внутри семьи. Выявление проблем, стоящих перед родственниками и семьей, оказание помощи в формулировании запроса, оформление писем, обращений в различные организации. Разъяснение сути проблем и определение возможных путей их решения. Определение реакции на имеющиеся проблемы и уровня мотивации к их преодолению. Разработка рекомендаций по решению стоящих перед ними проблем;

- иных социально-педагогических услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

7.5. Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:

- предоставления информации для поиска, выбора места и характера работы, устройство на курсы переподготовки через службы занятости,

содействия во временном или постоянном трудоустройстве. Оказания помощи в трудоустройстве, в поиске и выборе места и характера работы (временной или сезонной, с сокращенным рабочим днем) организации общественных работ, содействия на курсы переподготовки через службы занятости и т.д.

иных социально-трудовых услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

7.6. Оценка качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:

- оказания помощи в получении юридических услуг (в том числе консультирование). Предоставления информации, рекомендаций, по социально-правовым вопросам, в том числе по вопросам, связанным с правом на социальное обслуживание в организациях социального обслуживания, о конкретных действиях, необходимых для решения социально-правовых вопросов;

- оказания помощи в оформлении и восстановлении документов. Разъяснения семье содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (по необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

- услуги по защите прав и законных интересов членов семьи в установленном законодательством порядке (в том числе подготовка документов, обеспечение представительства для защиты прав и интересов в суде, иных государственных органах и организациях): обеспечение представительства для защиты прав и интересов в суде содействии получению бесплатной помощи адвоката и/или обеспечении представительства в суде для защиты прав и интересов получателя социальных услуг;

- содействия в подготовке запросов, заявлений, направлений, ходатайств. Оказания квалифицированной юридической помощи при защите прав и законных интересов получателя социальных услуг в государственных органах и организациях, в том числе подготовка заявлений и документов, обращений;

иных социально-правовых услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

7.8. Оценка качества срочных социальных услуг включает в себя оценку:

- оказания содействия в обеспечении или обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов. Предоставление сухого пайка или продуктового набора;

- содействия в обеспечении или обеспечения одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

- содействия в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов. Информирования о перечне необходимых документов соответствии с действующим законодательством, разъяснение назначения и содержания документов, помощи в их оформлении. Разъяснение о путях реализации, законных прав и права на получение бесплатной юридической помощи;

- иных срочных социальных услуг, предоставляемых Семейным МФЦ

Показатели качества предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания и оценка результатов их предоставления Семейным МФЦ определяются по результатам предоставления социальных услуг применительно к каждому конкретному получателю СУ.

8. Документальное оформление проверки контроля качества оказания социальных услуг

8.1. После окончания внутренней проверки (аудита) ответственный исполнитель составляет Справку по результатам внутренней проверки (аудита) (далее – справка), в которой отражаются данные проведенного анализа соответствия показателей и результатов деятельности подразделения (учреждения) в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям. Справка составляется в течение 3-х рабочих дней после проведения внутренней проверки (аудита) в двух экземплярах. Один экземпляр предоставляется заместителю директора, а второй – руководителю проверяемого подразделения.

В справке указываются:

- основание для проведения аудита;
- наименование структурного подразделения, Ф.И.О. работника, в отношении которого проводилась внутренняя проверка (аудит);
- сроки проведения внутренней проверки (аудита);
- состав аудиторской группы;
- перечень несоответствий, выявленных в ходе проведения внутренней проверки (аудита);
- сроки устранения выявленных несоответствий;
- предложения по срокам проведения следующей внутренней проверки (аудита) (если есть необходимость);
- подписи руководителя и членов аудиторской группы.

Содержащаяся в справке информация должна:

- основываться на фактах;
- излагаться доступно;
- содержать ссылки на конкретные документы.

8.2. По окончании внутренней проверки (аудита) все документы внутренней проверки (аудита) подшиваются в папку «Документы (доклады, справки, отчеты, акты, заключения, предоставления, предписания, докладные записки) по результатам проверок учреждения».

8.3. Ответственность за разработку и выполнение корректирующих действий возлагается на руководителя подразделения по отношению, к которому проводилась проверка (аудит). По отношению ко всем несоответствиям, выявленным в ходе внутренней проверки (аудита), осуществляются корректирующие действия в соответствии с планом работы по устранению несоответствий, с указанием ответственных лиц и сроков выполнения. По результатам выполнения корректирующих действий руководителем подразделения, в установленные сроки, готовится итоговая

информация об устранении несоответствий, выявленных в ходе внутренней проверки (аудита).

8.4. Внеплановые проверки проводят в течение 3 дней с момента возникновения нестандартной или конфликтной ситуации.

8.5. Заместитель директора курирующий Семейный МФЦ направляет письменный ответ получателю социальных услуг, от которого поступила жалоба или претензия в течение 15 дней, за подписью директора.

9. Права и обязанности сотрудников при проведении оценки эффективности и контроля качества оказания социальных услуг

9.1. Сотрудник 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 с Протоколом.

9.2. Каждый сотрудник в Семейном МФЦ обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий. При проведении контрольных мероприятий сотрудник обязан предоставить контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.

9.3. Все споры по контролю качества, неурегулированные настоящим Положением, разрешаются в установленном законом порядке.

10. Заключительные положения

10.1. Место и значение контроля определяются тем, что он, благодаря своей многоплановой структуре, является способом организации обратных связей, благодаря которым руководитель получает информацию о реальной картине деятельности учреждения в различных направлениях, позволяет своевременно выявлять и исправлять упущения, предвидеть и упреждать ошибки, устранять отклонения, изыскивать новые ресурсы. На основании результатов и оценки контроля качества руководитель принимает соответствующие управленческие решения.

10.2. Контроль - это залог компетентности руководства и эффективности его действий. Отсутствие контроля или его низкий уровень приводит к снижению исполнительской дисциплины и ответственности, и, естественно, к снижению качества услуг.

10.3. Контроль является процессом, обеспечивающим эффективную деятельность, как отдельных специалистов, оказывающих социальные услуги, так и всего учреждения.

10.4. Внесение дополнений и корректировки в настоящее Положение производятся в случаях изменения цели, задач, направлений и функций деятельности Семейного МФЦ.