

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель бюджетного учреждения
Омской области "Центр социальной
помощи семье и детям (с социальной
гостиницей)"

_____ А.Р. Хачатрян

" ____ " _____ 2024 год

**Методика оценки эффективности деятельности
отделения "Семейный многофункциональный центр"**

Омск, 2024

Методика оценки эффективности деятельности отделения "Семейный многофункциональный центр" (далее – методика, Семейный МФЦ) регламентирует содержание и порядок проведения внутренней оценки эффективности деятельности и контроля качества оказания социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, определяет цели, предмет, порядок и методы проведения контроля в Семейном МФЦ.

Методика разработана 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";
- Распоряжения Правительства Омской области от 17.08.2023 № 175-рп "Об утверждении инновационного социального проекта (комплекса мер) Омской области по созданию отделений "Семейный многофункциональный центр"

Цель, задачи, критерии и принципы контроля качества социальных услуг

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.

Задачи внутреннего контроля качества социальных услуг:

1. достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующих требованиям государственных и национальных стандартов, административных регламентов по предоставлению государственных

- услуг, иных нормативных правовых документов;
2. осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг;
 3. предотвращение и устранение любых несоответствий требованиям, предъявленных к социальным услугам;
 4. мониторинг удовлетворенности качеством услуг обслуживаемых граждан.

Критерии оценки качества социальных услуг:

- полнота предоставления услуг в соответствии с индивидуальной программой Получателя социальных услуг (далее – Получатель СУ);
- своевременность предоставления услуг;
- результативность (эффективность) предоставления услуг – степень улучшения эмоционального, физического состояния Получателя СУ, решения его, бытовых и других проблем.

Критерии оценки эффективности деятельности Семейного МФЦ:

- открытость и доступность информации о Семейном МФЦ;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- доля Получателей СУ, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

Принципы, на которых базируется внутренний контроль качества социальных услуг:

- законность – соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их полномочия;
- ответственность и объективность – предоставление специалистами, осуществляющими контроль, достоверной предоставляемой информации по итогам контроля;
- системность – периодичность проведения контрольных мероприятий;
- открытость – все специалисты Семейного МФЦ, представители партнерских организаций должны быть вовлечены в процедуру оценки качества. Руководитель бюджетного учреждения Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)" (далее – учреждение) несет окончательную ответственность за то, что оценка качества состоялась. Он может делегировать этот процесс заместителю руководителя – заведующему отделением "Семейного МФЦ".

Обеспечение эффективности работы и стабильного уровня качества предоставляемых услуг

Эффективность работы и стабильного уровня качества предоставляемых услуг обеспечивается за счет:

- соблюдения установленных законодательством требований к информированию населения о порядке предоставления социальных услуг;
- соблюдения требований комфортности и доступности к предоставлению социальных услуг;
- соблюдения Порядка оказания социальных услуг и социального сопровождения семей с детьми в Семейном МФЦ.

Организационная структура системы оценки эффективности деятельности и контроля качества

Организация оценки эффективности деятельности и внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в Семейном МФЦ осуществляется заместителем руководителя – заведующим отделением "Семейный МФЦ", который планирует оценку, проводит работы с Получателями СУ, оформляет результаты контроля, вырабатывает и реализовывает мероприятия по устранению выявленных недостатков. Контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

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

1 ступень – ежедневный самоконтроль сотрудника, оказывающего социальную услугу; анкетирование Получателей СУ, в т.ч. в электронном виде по QR-коду, расположенном в открытом доступе для посетителей (приложение); 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. Для организации самоконтроля по оказанию услуг сотрудник руководствуется следующими документами:

- нормативно-правовыми актами (федеральными, региональными);
- должностными инструкциями, положениями и другими внутренними документами.

2 ступень – ежемесячный контроль заместителем руководителя – заведующим отделением "Семейный МФЦ" эффективности деятельности качества социальных услуг. Контроль может быть плановый и внеплановый. Плановый контроль проводится в конце каждого месяца. Внеплановый контроль проводится при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, при выявлении нарушений в ходе проведения плановых проверок, либо при возникновении конфликтной ситуации. Внеплановый контроль проводится в течение 3 дней с момента возникновения нестандартной или конфликтной ситуации.

Заместитель руководителя – заведующий отделением "Семейный МФЦ" осуществляет проверку:

- ведения документации;
- деятельности данного направления и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствие стандартам Омской области,

- 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.).

3 ступень – контроль руководителя учреждения. Контроль может быть плановый и внеплановый. Плановый контроль 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 СУ, Книга отзывов, листы оказания услуг, отчеты о предоставленных услугах, результаты анкетирования Получателей СУ и т.д.). Плановые проверки осуществляются не реже 1 раз в год. Внеплановый контроль проводится при наличии претензий, жалоб со стороны Получателей СУ, 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.

Количественная и качественная оценка оказания социальных услуг

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: удовлетворенности от полученных услуг и сопровождения; доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения; отсутствие предписаний со стороны органов, учреждений и других организаций, осуществляющих внешний контроль и надзор.

Основные требования к качеству оказания социальных услуг

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. Разработки индивидуальной программы сопровождения семьи на основе ИППСУ;
- обеспечение проживания в социальной гостинице. Обеспечение жилым помещением, мягким инвентарем, мебели в соответствии с утвержденными нормативами. Поддержание условий проживания в соответствии с установленным законодательством санитарно-гигиеническими требованиями. Проведение работ по стирке, сушке и глажке белья, одежды, постельных принадлежностей. Предоставление средств личной гигиены;
- иных социально-бытовых услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

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

- наблюдения за состоянием здоровья Получателей СУ;
- консультирования по социально-медицинским вопросам (в том числе вопросам, поддержания и сохранения здоровья членов семьи, проведения оздоровительных мероприятия);
- проведения мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;
- иных социально-медицинских услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

Оценка качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- психологической диагностики и обследования 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;
- психологической помощи и поддержки. Предупреждение, разрешение, преодоление психологических проблем, которые нарушают нормальную жизнедеятельность, и способствующих поддержанию психического здоровья, оптимизации психического развития, социальной адаптации, саморазвитию, самореализации и повышению качества жизни;
- экстренной социально-психологической помощи в кризисной ситуации, в том числе по телефону. Проведение беседы, выявление психологических проблем (поддержка жизненного тонуса, психологическое консультирование). Восстановление психического равновесия, психологическая помощь в мобилизации физических, духовных, личностных и интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния. Рекомендации для выхода из кризисной ситуации;
- иных социально-психологических услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

Оценка качества социально-педагогических услуг включает в себя

оценку:

- организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия), 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. Проведение групповых, индивидуальных педагогических занятий с детьми, с детьми и родителями;
- иных социально-педагогических услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

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;
- содействия в подготовке запросов, заявлений, направлений, ходатайств.
- иных социально-правовых услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

Оценка качества срочных социальных услуг включает в себя оценку:

- оказания содействия в обеспечении наборами продуктов
- содействия в обеспечении предметами первой необходимости;
- содействия в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов. 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.

Документальное оформление проверки контроля качества оказания социальных услуг

После окончания процедуры проверки заместитель руководителя – заведующий отделением "Семейный МФЦ" в течение 3 рабочих дней документально оформляет результаты проверки (аналитическая записка), составляет перечень выявленных недостатков, и знакомит руководителя с результатами проверки.

Руководитель дает распоряжение об устранении недостатков в 10-

тидневный срок. Заместитель руководителя – заведующий отделением "Семейный МФЦ" разрабатывает план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

При внеплановом контроле заместитель руководителя – заведующий отделением "Семейным МФЦ" направляет письменный ответ Получателю СУ, от которого поступила жалоба или претензия в течение, 15 дней, за подписью руководителя.



Анкета по оценке качества предоставления социальных услуг отделения "СМФЦ" БУ "ЦСПСД"

Анонимный опрос с целью выявления повышения качества предоставления услуг в отделении "Семейный многофункциональный центр" (далее – СМФЦ) бюджетного учреждения Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)".

Чтобы сохранить изменения, [войдите в аккаунт Google](#). [Подробнее...](#)

*Обязательный вопрос

Укажите пол: *

- Мужской
- Женский

Укажите возраст: *

- Младше 18 лет
- 18-24 года
- 25-34 года
- 35-44 года
- 45-54 года
- 55 и старше

1. Информировали ли Вас сотрудники СМФЦ о возможности получения услуги в другой организации? *

- Да
- Нет

2. Оцените комфортность условий ведения приема посетителей по пятибалльной шкале: *

Где 1 - прием посетителей крайне не организован, не продуман и затрудняет процесс оказания услуг; 5 - прием посетителей организован в максимально комфортной форме

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1
- Затрудняюсь ответить

3. Сколько по времени заняло у Вас ожидание в очереди при подаче документов в СМФЦ: *

- Не более 15 минут
- Не более 30 минут
- Не более 1 часа
- Больше 1 часа

4. Сколько по времени заняло у Вас ожидание в очереди при получении документов в СМФЦ: *

- Не более 15 минут
- Не более 30 минут
- Не более 1 часа
- Больше 1 часа

5. Сколько времени занял у Вас прием у должностных лиц вне СМФЦ по подобным вопросам:
в среднем *

- Не более 15 минут
- Не более 30 минут
- Не более 1 часа
- Больше 1 часа
- Не получал таких услуг в другом месте

6. Вам предложили справочную информацию по оказанию услуги? *
Образцы заполнения бланков, перечень требуемых документов и пр.

- Да, была предложена
- Нет, не была предложена
- Данная информация мне не требовалась

7. Оцените доступность предложенной справочной информации для восприятия: *

Нет - информация крайне запутанная, непонятная и не принесла мне никакой пользы, да – информация представлена в понятной форме, я смог(ла) найти ответы на все вопросы об оказании конкретной услуги

- Да
- Нет

8. Оцените уровень квалификации работников, обслуживающих Вас: *

1 - работники абсолютно некомпетентны, 5 - работники профессионалы своего дела

- 5
 - 4
 - 3
 - 2
 - 1
 - Затрудняюсь ответить
-

9. Вам отказывали в предоставлении услуги? *

- Да, и после этого я отказался от получения услуги
- Да, я исправил(а) те недочеты, на основании которых был вынесен отказ
- Нет
- Затрудняюсь ответить

10. Из какого источника Вы получили информацию о возможности получения услуги в СМФЦ? *

- Телефон
- Сайт в сети Интернет
- СМИ (газеты, ТВ)
- Другое: _____

11. Вам удалось предварительно записаться на прием по оказанию услуги? *

- Да
- Нет, такая возможность отсутствует
- Мне не известно о наличии/отсутствии такой услуги

12. Оцените комфортность зала для посетителей, ожидающих приема: *

- Максимально комфортно, удобные сидения, большинство которых было свободно на момент моего присутствия. Есть возможность одновременно ознакомиться со справочной информацией о получаемой услуге, заполнить документацию
- Комфортно, есть сидения, однако большинство из них занято
- Относительно комфортно. Зона для посетителей, ожидающих приема выделена, но заполнена и воспользоваться ею не было никакой возможности
- Совершенно не комфортно. Зона для посетителей не выделена. Документы приходится заполнять "на коленке"

13. Как Вы получили информацию о стадии рассмотрения вашего обращения? *

- Телефон
- Посредством личного (или через представителя) обращения
- Еще не получил(а) результата

14. Возникали ли у Вас при обращении за оказанием услуги конфликты с сотрудниками учреждения? *

- Да, возникали серьезные конфликты, связанные с оказанием услуги
- Да, возникали конфликты, но они не были связаны с услугой, для получения которой я обратился в данное учреждение
- Нет, не возникали. Сотрудники вели себя вежливо и корректно.

15. Каков результат Вашего обращения? *

- Получение социальной услуги
- Отказ в получении

16. Ваше впечатление от процедуры по оказанию услуги в СМФЦ: *

- Удовлетворен(а) оказанием услуг
- Неудовлетворен(а) оказанием услуг

17. Будете ли Вы еще обращаться за услугами в СМФЦ? *

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

18. Ваши пожелания и рекомендации по улучшению предоставления качества услуг:

Мой ответ

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ



ФИО: _____

СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫЕ УСЛУГИ	КАБИНЕТ	ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ
<input type="checkbox"/> Оформление выплат ●
<input type="checkbox"/> Оформление пособий ●
<input type="checkbox"/> Оформление материнского капитала ●
<input type="checkbox"/> Юридические услуги ●
<input type="checkbox"/> Помощь в оформлении документов ●
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ	КАБИНЕТ	ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ
<input type="checkbox"/> Психологическое консультирование ●
<input type="checkbox"/> Психологическая коррекция ●
<input type="checkbox"/> Психологическая диагностика ●
<input type="checkbox"/> Психологическая поддержка ●
СРОЧНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ	КАБИНЕТ	ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ
<input type="checkbox"/> Продуктовые наборы ●
<input type="checkbox"/> Экстренная психологическая помощь ●
<input type="checkbox"/> Временное проживание ●
СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ	КАБИНЕТ	ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ
<input type="checkbox"/> Формирование позитивных интересов ●
<input type="checkbox"/> Организация досуга ●
<input type="checkbox"/> Социально-педагогическая коррекция ●
СОЦИАЛЬНО-МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ	КАБИНЕТ	ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ
<input type="checkbox"/> Бесплатное обеспечение лекарственными препаратами ●
<input type="checkbox"/> Содействие в предоставлении медицинской помощи ●
ПРОГРАММЫ	КАБИНЕТ	ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ
<input type="checkbox"/> В защиту материнства и детства ●
<input type="checkbox"/> Школа любящих родителей ●
<input type="checkbox"/> Школа эмоционального интеллекта ●
<input type="checkbox"/> Школа бюджетирования ●

Оцените, пожалуйста, качество предоставленных услуг:



Удовлетворило полностью



Удовлетворило



Скорее удовлетворило



Не удовлетворило



Не удовлетворило полностью