



Оценка эффективности деятельности Семейных МФЦ

**Докладчик: Афанасьева Наталья Павловна,
зам. директора по воспитательно-
реабилитационной работе**



Бюджетное учреждение Чувашской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики

Показатели, характеризующий содержание государственной услуги

Задача: определение единой методологии оценки эффективности деятельности Семейных МФЦ.

Мониторинг – это систематическая и непрерывная оценка хода работы за данный период времени (качественный количественный). **Цель оценки процесса:** выявление проблем, потребностей, характера и содержания направлений работы отделений в целом и специалистов отделений.

Количественная информация дает конкретные цифры или числа. ОТЧЕТЫ. РЕЕСТРЫ.

Качественная информация – это описательная информация, помогающая понять причины, мишени исследуемых вопросов.

Мониторинг качества оказания государственных и муниципальных услуг осуществляется в целях анализа соответствия нормативных и фактических показателей, характеризующих качество и доступность предоставления услуг, выявления типовых и частных проблем перевода услуг в электронную форму, их систематизации и анализа.

Эффективность – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами

Критерии оценки эффективности деятельности Семейных МФЦ

Доля семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, из числа семей, получивших социальное сопровождение и социальные услуги в СМФЦ

Уровень укомплектованности СМФЦ специалистами

Уровень удовлетворенности/неудовлетворенности семей качеством оказанных услуг

Количество органов и организаций разной ведомственной принадлежности, привлеченных СМФЦ

Количество НКО, привлеченных СМФЦ

Цель

Определение степени эффективности деятельности семейных многофункциональных центров, сравнительная оценка их деятельности

**В ХОДЕ
ПРОВЕДЕНИЯ
ОЦЕНКИ
ЭФФЕКТИВНОСТИ
ИССЛЕДУЮТСЯ**



Наличие положительной динамики у семьи, как получателя социальных услуг, социального сопровождения



Штатное расписание/численность занятых штатных единиц в деятельности СМФЦ



Перечень органов и организаций, в том числе некоммерческих, привлеченных к оказанию услуг семьям



Журнал обращений в СМФЦ



Журнал оказанных услуг в СМФЦ



Сведения о проведении опроса граждан в ходе личного посещения, а также в онлайн формате, об удовлетворенности/неудовлетворенности получения социальных услуг и социального сопровождения



Сведения об устранении недостатков, выявленных в ходе оценки эффективности деятельности СМФЦ

Количественная оценка деятельности СМФЦ

Д

Доля семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, из числа семей, получивших социальное сопровождение и социальные услуги через СМФЦ

$$D = (D_{cc} + D_{cy}) \div 2$$

D_{cc} – доля семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, из числа семей, получивших социальное сопровождение через СМФЦ;

D_{cy} – доля семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, из числа семей, получивших социальные услуги через СМФЦ

$$D_{cc} = \frac{Ч_{тжс/сс}}{Ч_{cc}} \times 100\%$$

$Ч_{тжс/сс}$ – количество семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, находившихся на социальном сопровождении;

$Ч_{cc}$ – количество семей, получивших социальное сопровождение

$$D_{cy} = \frac{Ч_{тжс/су}}{Ч_{cy}} \times 100\%$$

$Ч_{тжс/су}$ – количество семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, получивших социальные услуги через СМФЦ;

$Ч_{cy}$ – количество семей, получивших социальные услуги через СМФЦ



Эффективной следует считать деятельность СМФЦ, если $D \geq 50\%$, с прослеживаемой динамикой в течение года с ежеквартальным приростом

Шкала оценки эффективности:

от 1% до 30% – низкая эффективность;

от 31% до 50% – средний уровень эффективности;

от 51% до 70% – хорошая эффективность;

от 71% до 90% и выше – высокая эффективность.

Количественная оценка деятельности СМФЦ

K_y

Уровень
укомплектованности
СМФЦ специалистами

$$K_y = \frac{Ч_3}{Ч_{ш}} \times 100\%$$

$Ч_{ш}$ – численность штатных единиц в штатном расписании;
 $Ч_3$ – численность занятых штатных единиц



Эффективной следует считать деятельность СМФЦ, если $K_y \geq 70\%$, с прослеживающейся динамикой в течение года с ежеквартальным приростом с целью достижения 100% укомплектованности

$K_{уд}$

Уровень
удовлетворенности
качеством оказанных
услуг

$$K_{уд} = \frac{(Ч_{по} + Ч_{поо})}{Ч_с} \times 100\%$$

$Ч_{по}$ – число семей, получивших услуги в СМФЦ и оставивших положительный отзыв о полученной услуге (прошел анкетирование при посещении СМФЦ);
 $Ч_{поо}$ – число семей, получивших услуги в СМФЦ и оставивших положительный отзыв о полученной услуге (прошел анкетирование в онлайн формате);
 $Ч_с$ – число семей, получивших социальное сопровождение и социальные услуги в СМФЦ



Эффективной следует считать деятельность СМФЦ, если $K_{уд} \geq 70\%$, с прослеживающейся динамикой в течение года с равной ежеквартальным приростом с целью достижения 100% удовлетворенности

$K_{неуд}$

Уровень
неудовлетворенности
качеством оказанных
услуг

$$K_{неуд} = \frac{(Ч_{оо} + Ч_{ооо})}{Ч_с} \times 100\%$$

$Ч_{оо}$ – число граждан, получивших услуги в СМФЦ и оставивших отрицательный отзыв о полученной услуге (прошел анкетирование при посещении СМФЦ);
 $Ч_{ооо}$ – число граждан, получивших услуги в СМФЦ и оставивших отрицательный отзыв о полученной услуге (прошел анкетирование в онлайн формате);
 $Ч_с$ – число семей, получивших социальное сопровождение и социальные услуги в СМФЦ



Эффективной следует считать деятельность СМФЦ, если $K_{неуд} \leq 30\%$, с прослеживающейся динамикой в течение года с ежеквартальной убылью с целью достижения 0% неудовлетворенности

Качественные и количественные показатели деятельности СМФЦ

Кадровая обеспеченность Семейных МФЦ

Введены дополнительные ставки (нарастающим итогом)		Численность специалистов, прошедших обучение по работе с семьями Всего		По программам стажировок, определенных Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации		В образовательных организациях		Другое		Наименования образовательных программ	Количество часов обучения	Название выданного документа, подтверждающего прохождения обучения

Количество СОНКО, привлеченных к деятельности СМФЦ по оказанию помощи семьям различных категорий

Наименование СОНКО	Виды предоставляемых услуг	Численность обслуженных граждан		Механизмы предоставления бюджетных средств			Объем средств регионального бюджета, предоставленных за оказанные услуги(руб.)	
		2022	2023	Конкурсные процедуры в соответствии с БК	Закупки по 44-ФЗ	Выплата компенсаций по 442-ФЗ	2022	2023

Нормативно-правовые акты, обеспечивающие социальное сопровождение, в том числе с применением технологии «ведение случая»

№ п.п.	Наименование нормативного правового акта, реквизиты	Предмет регулирования, основные положения	Планируются к принятию	
			Наименование проекта нормативного правового акта	Предмет регулирования, основные положения



Качественные и количественные показатели деятельности СМФЦ

Перечень социальных услуг, предоставляемых семьям, в Семейных многофункциональных центрах

Наименование услуг, предоставляемых организацией, на базе которой открыт СМФЦ, в 2021 г.	Наименование услуг, введенных в 2022 году, в связи с открытием СМФЦ	Наименование услуг, которые планируется ввести в 2023 году
--	---	--

Перечень оборудования, закупленного за счет средств федерального бюджета для оснащения СМФЦ

Наименование групп оборудования по их назначению в разрезе отделений СМФЦ	Наименование закупленного оборудования/мебели/оргтехники и др.(наименование шт/стоимость за ед.)	Общее количество оборудования	Общая стоимость оборудования	Объем средств федерального бюджета, направленных на указанные цели
---	--	-------------------------------	------------------------------	--

Численность семей, получивших услуги в СМФЦ

Наименования категорий семей	Получивших социальные услуги в СМФЦ	Из них получивших услуги в рамках социального
------------------------------	-------------------------------------	---

Место встречи семьи и государства (форма отчетности ЗУСОН)

№ строки	Количество учреждений, единиц	Общее количество обслуженных лиц, человек	Число обслуженных клиентов				Число клиентов, подвергшихся посягательствам сексуального характера, человек					
			женщин	мужчин	несовершеннолетних		женщин	мужчин	Несовершеннолетних		Направлено	
					девочек	мальчиков			девочек	мальчиков	В правоохранительные органы	В медицинские учреждения

Росстат. Сведения о лицах обратившихся в учреждения социального обслуживания семьи и детей.
№118 27.12.2005г.

Способы оценки уровня удовлетворенности получателей социальных услуг

- 1. Опрос/анкетирование получателей социальных услуг*
- 2. Интервью в фокус-группах*
- 3. «Тайный покупатель»*
- 4. «Конкурс идей»*
- 5. Мониторинг открытых источников.*

Итоговая матрица

№ п/п	Наименование показателя	Базовое значение	Значение показателя	Наличие динамики прироста/убыли (да/нет)
1	Доля семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, из числа семей, получивших социальное сопровождение и социальные услуги через СМФЦ (Д)	50%		
2	Уровень укомплектованности СМФЦ специалистами (K_v)	70%		
3	Уровень удовлетворенности качеством оказанных услуг ($K_{уд}$)	70%		
4	Уровень недовлетворенности качеством оказанных услуг ($K_{неуд}$)	30%		
5	Количество органов и организаций разной ведомственной принадлежности, привлеченных СМФЦ (ОВ)	1		
6	Количество НКО, привлеченных СМФЦ(НКО)	1		

Интегральный показатель эффективности СМФЦ

$$ИПЭ = Д*0,998+ K_y*0,001+(K_{уд}/ K_{неуд})*0,001) – Пр/Уб,$$

где 0,998; 0,001; 0,001 - весовой коэффициент показателя в едином интегральном показателе эффективности,
Пр/Уб – число, показывающее отсутствие положительной динамики по показателям в течение расчетного периода (от квартала к кварталу)
В случае если положительная динамика по показателям отсутствовала (Пр/Уб) в каком - либо периоде (квартал), то снижать значение интегрального показателя по 0,1 за каждый факт.
Максимальное возможное значение снижения 1,2 (0,1 по трем показателям в четырех кварталах)

Наименование показателя	Базовое значение, %	Значение показателя, %	Отсутствие динамики прироста/убыли (от 0 до 1,2)	Значение показателя за период
Интегральный показатель эффективности СМФЦ (ИПЭ)	$Д*0,998+K_y*0,001+(K_{уд}/K_{неуд})*0,001)-Пр/Уб$	49,97233	X	
Доля семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, из числа семей, получивших социальное сопровождение и социальные услуги через СМФЦ (Д)	$50*0,998$	49,9		
Уровень укомплектованности СМФЦ специалистами (K _y)	$70*0,001$	0,07		
Уровень удовлетворенности качеством оказанных услуг (K _{уд})/Уровень неудовлетворенности качеством оказанных услуг (K _{неуд})	$(70/30)*0,001$	0,00233		
Если уровень удовлетворенности 100%		0,1		

Для определения степени эффективности деятельности СМФЦ используется следующая шкала ИПЭ:

- Неэффективная < 49,97233%
- Эффективная ≥ 49,97233%
- Высоко эффективная ≥ 71%



семейный мфц

