

Проект

Утверждены  
Приказом Министерства труда и  
социального развития  
Кыргызской Республики

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_\_

**Методические рекомендации  
к Порядку проведения контроля, мониторинга и оценки  
реализации общественно полезных проектов в рамках  
государственного социального заказа**

**1. Общие положения**

1. Настоящие Методические рекомендации (далее – Рекомендации) разработаны к Порядку проведения контроля, мониторинга и оценки реализации общественно полезных проектов в рамках государственного социального заказа (далее – Порядок), утвержденному постановлением Правительства Кыргызской Республики №814 от 15 декабря 2017 года. Рекомендации предназначены для оказания помощи ответственным специалистам и структурным подразделениям Министерства труда и социального развития Кыргызской Республики (далее – Министерство) и другим участникам взаимодействия проведения мониторинга и оценки реализации общественно полезных проектов в рамках государственного социального заказа (далее – мониторинг и оценка), включают предложения и указания по действиям, порядку взаимодействия, а также по другим методическим вопросам проведения мониторинга и оценки.

2. Мониторинг и оценка являются частью управления и показывают насколько точно достигаются цели Министерства и его структурных подразделений при реализации общественно полезных проектов в рамках государственного социального заказа (далее – общественно полезных проектов). Мониторинг и оценка не имеют самостоятельной ценности, и используются только как инструмент управления, который определяет насколько достигнута цель. С помощью мониторинга рассматривается процесс достижения цели, пока общественно полезный проект не завершен. Оценка проводится по завершению общественно полезного проекта для определения совпадения результатов общественно полезного проекта и поставленной цели.

3. Участниками взаимодействия при проведении мониторинга и оценки являются: Сектор мониторинга и инспектирования социальных услуг; структурные подразделения Министерства (Управление по защите семьи и

детей, Управление по развитию социальных услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья и пожилым гражданам, Управление занятости, Управление бюджетного планирования и финансирования, Отдел по гендерным вопросам, Отдел анализа и координации работ по выработке социальной политики, Сектор закупок) (далее – Структурные подразделения); рабочие группы, создаваемые Министерством для проведения мониторинга и оценки; независимые эксперты, привлекаемые Министерством для проведения мониторинга и оценки, некоммерческие организации – исполнители общественно полезных проектов (далее – Исполнители проектов), получатели социальных услуг и другие.

4. Сектор мониторинга и инспектирования социальных услуг (далее – Сектор Мониторинга) является подразделением, ответственным в Министерстве за проведение мониторинга и оценки и за координацию взаимодействия при проведении мониторинга и оценки.

5. Сектор Мониторинга оказывает методическую помощь структурным подразделениям по вопросам мониторинга и оценки.

6. Особенности осуществления мониторинга и оценки при самостоятельном осуществлении мониторинга и оценки Министерством указаны в разделах 3-6 Рекомендаций, особенности мониторинга и оценки при осуществлении мониторинга и оценки с привлечением независимых экспертов указаны в разделе 7 Рекомендаций.

## **2. Порядок взаимодействия при планировании проведения мониторинга и оценки**

7. Планирование проведения мониторинга и оценки реализации общественно полезных проектов производится после заключения Министерством договоров о реализации общественно полезных проектов с Исполнителями проектов.

8. Министерством утверждается годовой план-график проведения мониторинга и оценки реализации общественно полезных проектов. В плане-графике указываются наименования общественно полезных проектов, сроки осуществления мониторинга и оценки.

9. Отбор общественно полезных проектов для проведения мониторинга и оценки осуществляется по системе сплошного мониторинга или системе управления рисками.

По системе сплошного мониторинга можно проводить отбор общественно полезных проектов для проведения мониторинга и оценки в соответствии со сформированным списком общественно полезных проектов, или распределив их по специфике, или по регионам реализации (к примеру: проводится отбор общественно полезных проектов, направленных на оказание социальных услуг детям с ограниченными возможностями здоровья, или общественно полезных проектов различной специфики, реализуемых в одном из регионов республики).

Система управления рисками при планировании мониторинга и оценки предполагает проведение мониторинга и оценки тех общественно полезных проектов, которые имеют определенные риски в их реализации (к примеру: организация впервые реализует общественно полезный проект, или сотрудники организации не имеют достаточной профессиональной квалификации, или в процессе реализации проекта происходит смена заявленных сотрудников и др.).

В случае поступления жалоб на Исполнителя проекта мониторинг и оценка производится внепланово.

10. При подготовке годового плана-графика проведения мониторинга и оценки общественно полезных проектов взаимодействие осуществляется в следующем порядке:

- структурные подразделения вносят в Сектор Мониторинга предложения по общественно полезным проектам, мониторинг и оценку которых рекомендуют провести, в том числе с привлечением независимых экспертов для формирования годового плана-графика. В направляемом предложении необходимо указать обоснование для проведения мониторинга конкретного проекта, указав уровень риска проекта и сроки мониторинга;
- Сектор Мониторинга обобщает поступившие от Структурных подразделений предложения и вносит годовой план-график на утверждение руководству Министерства.

### **3. Порядок взаимодействия при подготовке к проведению мониторинга и оценки**

11. При подготовке к проведению мониторинга и оценки взаимодействие Структурных подразделений осуществляется в следующем порядке:

Сектор Мониторинга:

- разрабатывает проект акта Министерства о создании рабочей группы по проведению мониторинга и оценки (далее – Рабочая группа) из числа сотрудников Министерства, членов конкурсной комиссии и независимых экспертов (по согласованию);
- взаимодействует со Структурными подразделениями при подготовке Технического задания по проведению мониторинга и оценки реализации общественно полезного проекта для каждого общественно полезного проекта (согласно приложению 1 к Порядку) (далее – Техническое задание) или для нескольких общественно полезных проектов, в случае, если такие общественно полезные проекты направлены на одну категорию получателей социальных услуг и имеют единые или взаимно дополняющие цели и задачи;

- формирует методы сбора информации (изучение документов, анкетирование, опрос, фокус группы, наблюдения и другое) для включения в Техническое задания (раздел «Методика»);
- определяет перечень источников получения информации (получатели социальных услуг, их родственники, сотрудники Исполнителя проекта, партнеры, местное сообщество, а также документы общественно полезного проекта, отчеты и др.) для включения в Техническое задание (раздел «Методика»);
- разрабатывает анкеты для проведения опроса и согласовывает их со Структурными подразделениями (Приложение 1 к Рекомендациям);
- рассчитывает бюджет мониторинга и оценки, согласовывает бюджет мониторинга и оценки с Управлением бюджетного планирования и финансирования;
- составляет План проведения мониторинга и оценки;
- направляет письменное уведомление Исполнителю проекта о дате проведения мониторинга и оценки.

Структурные подразделения:

- определяют цели, задачи и вопросы для проведения мониторинга и оценки в соответствии со спецификой общественно полезных проектов;
- формулируют и передают Сектору Мониторинга индикаторы для мониторинга и оценки и, при этом Индикаторы должны включать, но могут не ограничиваться индикаторами, сформулированными на основе целей и показателей, которые должны быть достигнуты в результате реализации общественно полезного проекта, указанных в договоре о реализации общественно полезного проекта;
- совместно с Сектором Мониторинга принимают участие в подготовке Технического задания по проведению мониторинга и оценки реализации общественно полезного проекта;
- участвуют в доработке анкет для проведения опроса в соответствии с поставленными задачами мониторинга и оценки.

#### **4. Порядок (взаимодействия) проведения мониторинга и оценки**

12. Сектор Мониторинга совместно с Рабочей группой осуществляют мониторинг и оценку с выездом на место реализации общественно полезного проекта.

13. При проведении мониторинга и оценки Рабочая группа осуществляет взаимодействие с Исполнителем проекта, в том числе с работниками Исполнителя проекта, непосредственно вовлеченными в реализацию общественно полезного проекта.

При проведении мониторинга и оценки является обязательным

получение информации от получателей социальных услуг, работников Исполнителя проекта, и иных лиц, участвующих в реализации общественно полезного проекта (например, родственников, муниципальных служащих органов местного самоуправления и пр.).

14. При проведении мониторинга и оценки для обеспечения объективной оценки требований к качеству социальных услуг, предоставляемых в рамках общественно полезного проекта, необходимо провести:

- анализ содержания документов Исполнителя проекта (устав, служебные инструкции, методики работы с клиентами, стандарты социальных услуг, сертификаты работников, специалистов, отчетная документация, и др.);
- мониторинг и оценку социальных услуг на соответствие их минимальным социальным стандартам;
- опрос клиентов и работников Исполнителя проекта о качестве оказанных социальных услуг;
- опросы других лиц, заинтересованных в реализации общественно полезного проекта;
- анализ жалоб и предложений клиентов по качеству и своевременности оказания социальных услуг.

15. Члены Рабочей группы могут присутствовать при предоставлении социальных услуг.

16. Опрос может проводиться методами анкетирования или интервьюирования. Формы: устно, по телефону или Скайпу.

17. При проведении опроса Рабочая группа взаимодействует с:

- исполнителем проекта;
- работниками Исполнителя проекта, непосредственно оказывающими социальные услуги;
- получателями социальных услуг или его представителями;
- партнерами Исполнителя проекта;
- муниципальными служащими органов местного самоуправления;
- служащими территориальных подразделений Министерства.

18. Для проведения опроса Рабочая группа совместно с Исполнителем проекта проводится выборку получателей социальных услуг.

Выборка проводится случайным методом из полного списочного состава получателей социальных услуг. По результатам выборки составляется список получателей социальных услуг для проведения опроса (далее – респонденты). Исполнитель проекта не имеет права требовать включения в список для проведения опроса других получателей социальных услуг.

Количество респондентов должно составлять не менее 10% от общего количества получателей социальных услуг и не менее 5 человек, в случае, если 10% составляют меньшую величину.

19. Опрос респондентов проводится согласно списку с целью получения достоверной информации в месте оказания услуг, с посещением на дому или на нейтральной территории.

20. Ключевые работники Исполнителя проекта, участвовавшие в реализации проекта, должны участвовать в опросе, что должно быть согласовано с Исполнителем проекта до проведения мониторинга и оценки.

21. Процедура опроса (правила заполнения анкет и проведения интервью) должны быть одинаковой для всех групп респондентов.

22. Перед началом опроса член Рабочей группы, который будет проводить интервью, либо другое лицо, которое определит Рабочая группа (далее – интервьюер) должен внимательно ознакомиться с Рекомендациями и анкетами для проведения опроса.

23. Проведение опроса осуществляется конфиденциально, без присутствия третьих лиц.

Опрос несовершеннолетних респондентов, проводится путем опроса их законных представителей, опекунов и попечителей

24. Респондент должен быть проинформирован о конфиденциальном заполнении анкеты и о том, что полученная информация будет использована только для оценки качества реализации общественно полезного проекта и оказанных услуг, а также для разработки рекомендаций по их совершенствованию.

25. В ходе проведения опроса интервьюер должен:

- объяснить респонденту цель проведения опроса;
- проводить опрос всех респондентов, которые отобраны согласно пункту 18 Рекомендаций;
- зачитывать все вопросы респондентам вслух, самостоятельно отмечать нужные варианты ответов в анкетах;
- информировать респондента о том, что на все вопросы должны быть четкие ответы;
- сохранять конфиденциальность информации и не обсуждать ответы в анкетах с другими интервьюерами, респондентами, коллегами и другими лицами;
- записывать вопросы или комментарии, которые возникли во время опроса;
- отмечать в конце анкеты название организации и проекта, в рамках мониторинга и оценки которого проводится опрос;
- следовать указаниям памятки по заполнению анкеты (приводится в конце утвержденных форм анкет) и требованиям, указанным в пунктах 27-29 Рекомендаций.

26. При проведении опроса запрещается подсказывать ответы или отвечать за респондента, оказывать какое-либо давление на респондента в целях получения быстрого ответа. Данные, которые заносятся в анкету, должны в точности соответствовать ответам респондента.

27. Вопросы задаются последовательно согласно утвержденной анкете, за исключением тех случаев, когда в ответе есть указание о переходе к следующему вопросу при определенных условиях.

28. Анкеты должны заполняться интервьюером аккуратно шариковой ручкой. Заполнение анкет карандашом запрещается.

29. Ответы должны быть внесены в отведенные для этого строки анкеты, или отмечены путем обведения соответствующих вариантов ответов, когда в анкете предлагается выбор из нескольких вариантов ответов.

30. Если интервьюер совершил техническую ошибку при заполнении анкеты или респондент изменил свой ответ, необходимо зачеркнуть одной чертой неправильный ответ и обвести, и написать правильный ответ рядом.

31. По окончании опроса необходимо внимательно проверить правильность заполнения анкеты.

Сектор Мониторинга вносит данные из анкет в базу данных Excel для обработки собранной информации по результатам мониторинга и оценки общественно полезного проекта.

32. После заполнения все анкеты должны быть приложены к отчету о мониторинге и оценки. Сектор Мониторинга обеспечивает хранение и обеспечение конфиденциальности ответов респондентов.

## **5. Порядок взаимодействия при формулировании индикаторов оценки**

33. Структурные подразделения формируют индикаторы для мониторинга и оценки в соответствии с требованиями, указанными в Порядке, Рекомендациях и Методических Рекомендациях по проведению мониторинга и оценки общественно полезных проектов в государственных органах и органах местного самоуправления.

34. Оценка реализации общественно полезных проектов, в том числе, качества социальных услуг, оценивается по следующим индикаторам:

- индикаторы продуктивности общественно полезных проектов;
- индикаторы результативности реализации общественно полезных проектов;
- индикаторы соответствия стандартам оказания социальных услуг.

37. Индикаторы продуктивности общественно полезных проектов определяются в зависимости от специфики общественно полезных проектов и позволяют определить фактическую стоимость единицы социальной услуги как отношение затрат на оказание социальных услуг, оказанных при реализации общественно полезного проекта, к общему количеству социальных услуг, чтобы сравнить фактическую стоимость единицы социальной услуги с другими показателями Министерства или с утвержденными нормативами финансирования.

38. Индикаторами результативности реализации общественно полезных проектов измеряется степень достижения целей и задач общественно полезных проектов. Эти индикаторы должны быть связаны с индикаторами результативности, применяемыми Министерством для мониторинга и оценки реализации отраслевых (бюджетных) программ и мер, в рамках которых реализуется общественно полезный проект. Индикаторы результативности, помимо специфических отраслевых показателей, должны включать показатели удовлетворенности получателей социальных услуг. Индикаторы результативности должны согласовываться с исполнителем проекта на стадии заключения договора о реализации общественно полезного проекта. Примеры разработки индикаторов результативности приведены в Приложении 2 к Рекомендациям.

39. Индикаторы соответствия стандартам оказания социальных услуг общественно полезных проектов отражают степень соответствия качества оказываемых услуг минимальным стандартам услуг, утвержденным Министерством, или, если такие стандарты не утверждены, требованиям, установленным Министерством, и должны включать показатели:

- своевременности, оперативности и адресности предоставления социальных услуг;
- полноты предоставляемых услуг (соответствие утвержденным для отрасли минимальным перечням социальных услуг);
- наличия персонала, имеющего профессиональную подготовку для предоставления социальных услуг;
- соответствие квалификации персонала установленным требованиям, соблюдение общих правил и норм профессиональной этики при оказании услуг;
- наличия собственных или арендуемых площадей, соответствующих стандартам качества по оказываемой социальной услуге и санитарно-гигиеническим нормам (за исключением услуг, при оказании которых отсутствует необходимость в наличии помещений, согласно минимальным социальным стандартам по данной услуге);
- наличие оборудования и устройств, необходимых для оказания социальной услуги.

## **6. Порядок взаимодействия при анализе результатов и подготовке рекомендаций**

40. По завершению мониторинга и оценки Сектор Мониторинга проводит анализ результатов и подготовку отчета и рекомендаций по каждому общественно полезному проекту, прошедшему мониторинг и оценку. Отчеты по результатам мониторинга и оценки должны быть краткими и включать основные выводы и рекомендации, которые демонстрируют, выполняется ли общественно полезный проект в соответствии с указанными целями, а если



есть отклонения, то почему они возникли и каким образом их устранить.

#### 41. Сектор Мониторинга:

- в соответствии с установленными Планом проведения мониторинга и оценки сроками подготавливает предварительный отчет по результатам мониторинга и оценки общественно полезных проектов (согласно Приложению 2 к Порядку);
- представляет предварительный отчет курирующему заместителю министра труда и социального развития, который направляет отчет на согласование Структурным подразделениям, включая информацию в разрезе индикаторов для обобщения при оценке результатов деятельности Структурных подразделений, а также результатов реализации бюджетных программ и мер;
- дорабатывает отчет в соответствии с предложениями и замечаниями Структурных подразделений;
- совместно с Рабочей группой по результатам мониторинга и оценки разрабатывает рекомендации для Исполнителей проектов;
- вносит отчет и рекомендации по результатам мониторинга и оценки на рассмотрение руководству Министерства;
- направляет отчет и рекомендации по результатам мониторинга и оценки Исполнителям проектов.

#### 42. Структурные подразделения:

- рассматривают отчет и рекомендации по результатам мониторинга и оценки на предмет полноты проведения мониторинга и оценки;
- в течении двух дней направляют в Сектор Мониторинга замечания и предложения по отчету;
- проводят обобщающий анализ индикаторов результативности для включения суммарных результатов по всем объектам мониторинга и оценки в отраслевые отчеты по индикаторам результативности бюджетных программ и мер.

### **7. Порядок взаимодействия при привлечении независимых экспертов для проведения мониторинга и оценки общественно полезных проектов**

43. В случаях, когда мониторинг и оценка осуществляются Министерством с привлечением независимых экспертов, Министерство в установленном законом о государственных закупках порядке, нанимает независимых экспертов на основании договора (далее – экспертная группа).

44. Взаимодействие Структурных подразделений при подготовке к проведению мониторинга и оценки с привлечением независимых экспертов (экспертной группы) осуществляется в следующем порядке:

Структурные подразделения:

- определяют цели, задачи и вопросы для проведения мониторинга и оценки в соответствии со спецификой общественно полезного проекта;
- формулируют индикаторы для мониторинга и оценки;
- совместно с Сектором Мониторинга принимают участие в подготовке Технического задания по проведению мониторинга и оценки;
- согласовывают методы сбора и источники информации при проведении мониторинга и оценки, предложенные независимыми экспертами (экспертной группой);
- рассматривают отчет, представленный независимыми экспертами (экспертной группой) на соответствие поставленным задачам мониторинга и оценки, при необходимости вносят предложения и замечания к отчету.

#### Сектор Мониторинга:

- составляет План проведения мониторинга и оценки;
- взаимодействует со Структурными подразделениями при подготовке Технического задания или для нескольких общественно полезных проектов, в случае, если такие общественно полезные проекты направлены на одну категорию получателей социальных услуг и имеют единые цели и задачи;
- обеспечивает независимых экспертов (экспертную группу) информацией о проектах, необходимой для проведения мониторинга и оценки;
- рассчитывает бюджет мониторинга и оценки, согласовывает бюджет с Управлением бюджетного планирования и финансирования или с партнером по развитию, финансирующим проведение мониторинга и оценки, независимыми экспертами (экспертной группой);
- передает Техническое задание в Сектор закупок;
- по завершении отбора независимых экспертов (экспертной группы) информирует Исполнителей проектов о дате проведения мониторинга и оценки;
- согласовывает методику проведения мониторинга и оценки, предложенную независимыми экспертами (экспертной группой);
- принимает от независимых экспертов (экспертной группы) материалы по результатам проведения мониторинга и оценки.

Сектор закупок осуществляет процедуру отбора независимых экспертов в соответствии с законодательством о государственных закупках.

45. Независимые эксперты (экспертная группа) осуществляют проведение мониторинга и оценки в соответствии с Техническим заданием, Планом проведения мониторинга и оценки и условиями Договора на проведение мониторинга и оценки с Министерством.

## 8. Принятие решений на основе данных по мониторингу и оценке

46. Принятие решений Министерством в соответствии с рекомендациями, полученными по результатам мониторинга и оценки осуществляется после обсуждения рекомендаций на совещании (коллегии) с участием соответствующих Структурных подразделений.

### Приложение 2

#### Разработка индикаторов результативности для мониторинга и оценки бюджетных программ, мер и общественно полезных проектов.

Индикаторы результативности – это реальные измеримые показатели, позволяющие определить достижение стратегических и операционных целей организации.

Индикаторы результативности применяются на всех уровнях управления. Для целей МиО применительно к ГСЗ, должны быть определены индикаторы трех уровней. См. следующую ниже таблицу:

Уровень индикатора	Определение	Пример
<b>Прямой результат (Output)</b> (уровень бюджетной меры или проекта)	Объем предоставляемых услуг	<ul style="list-style-type: none"><li>• Доля пожилых граждан, охваченных полустационарными социальными услугами от потребности в таких услугах;</li><li>• Темп прироста среднего по областям республики количества социальных проектов для пожилых граждан, осуществляемых за счет госсозаказа</li></ul>
<b>Конечный результат (Outcome)</b> (уровень бюджетной программы, министерства)	Результат от предоставления услуг	<ul style="list-style-type: none"><li>• Увеличение доли пожилых граждан - получателей услуг, удовлетворенных качеством социальных услуг полустационарных учреждений;</li><li>• Высокий индекс доверия населения к министерству</li></ul>
<b>Эффект (Effect)</b> (уровень страны)	Долгосрочные изменения под влиянием конечных результатов	<ul style="list-style-type: none"><li>• Доля пожилых граждан, положительно оценивающих изменение качества жизни в результате получения социальных услуг</li><li>• Отсутствие социальной напряженности</li></ul>

Необходимо, чтобы индикаторы результативности проекта были связаны с индикаторами, применяемыми государственным заказчиком для мониторинга и оценки реализации отраслевых (бюджетных) программ и мер, в рамках которых осуществляется проект.

Для мониторинга и оценки социальных проектов используются не только индикаторы результативности, но и индикаторы соответствия утвержденным стандартам оказания услуг или отдельно сформулированным требованиям государственного заказчика, если утвержденные стандарты отсутствуют.

## Требования к индикаторам результативности

При разработке индикаторов результативности для МиО должны соблюдаться следующие требования к их качеству:

- 1) *Конкретность.* Индикаторы должны быть четко сформулированы и отражать специфику отрасли;
- 2) *Измеримость.* Индикаторы подбираются так, чтобы их количественные или качественные характеристики можно было измерить простыми и понятными величинами (количество, доля, коэффициент);
- 3) *Достижимость и реалистичность.* Сам индикатор и его целевые значения должны зависеть от реальных «мощностей» отрасли (с учетом факторов развития) и объемов финансирования проекта, меры, программы;
- 4) *Привязка ко времени.* Целевые значения индикатора должны иметь четкую связь с планируемыми сроками их достижения;
- 5) *Соответствие полномочиям и компетенции министерства/ведомства.* Министерство должно иметь достаточное влияние на достижение целевых значений данного индикатора. Пример: МТСП не может указывать такой показатель, как «снижение общей численности детей в тяжелой жизненной ситуации (ТЖС)»;
- 6) *Возможность сбора информации по данному индикатору.* Выбранный индикатор должен уже собираться в рамках национальной или ведомственной статистики. Данные должны поступать вовремя. Процесс сбора информации не должен быть трудоемким или дорогостоящим\$
- 7) *Характеристика изменений для потребителей услуг.* Индикатор должен отражать конкретные действия, которые министерство осуществляет для потребителей услуг. Нецелесообразно перечисление мер и индикаторов, характеризующих изменение состояния в самом министерстве/ ведомстве, таких, как закупка новых компьютеров, ремонт помещений министерства и др.;
- 8) *Отражение качественных изменений.* Индикатор должен отражать качественные изменения, которые происходят в секторе в результате деятельности министерства/ ведомства. Не рекомендуется использование индикаторов, характеризующих формальную сторону выполнения мероприятий, например, «количество разработанных поправок в законодательство», «количество проведенных семинаров», «количество заключенных договоров»;
- 9) *Ориентированность на потребителя.* Показатели конечных общественно значимых результатов должны характеризовать удовлетворение потребностей внешних потребителей за счет оказания им государственных услуг. Пример: Доля пожилых граждан, положительно оценивающих изменение качества жизни в результате получения полустационарных социальных услуг (ПСУ) от общего количества пожилых граждан, пользующихся ПСУ;
- 10) *Объективность.* Не допускается использование индикаторов, улучшение отчетных значений которых возможно при ухудшении реального положения дел. Используемые индикаторы должны в наименьшей степени создавать стимулы для министерств/ ведомств и подведомственных организаций к искажению результатов их деятельности. Индикаторы не должны создавать так называемые ложные стимулы, т.е. достижение целевых значений индикаторов не должно приводить к реальному ухудшению ситуации. Например, снижение значений индикатора «численность выявленных детей, находящихся в ТЖС» может быть достигнуто как за счет совершенствования деятельности социальных работников, так и за счет отказа сотрудников министерства от регистрации таких детей;

## Установление численных целевых значений показателей

Для прямых результатов в рамках реализации мер, как правило, должна быть очевидная взаимосвязь между количеством выделенных средств и численным значением индикатора. При явном недофинансировании бюджетной меры лучше предусмотреть набор сценариев, показывающих, как может измениться целевое значение индикатора в определенном периоде, если в этом же периоде появятся дополнительные источники финансирования

По конечным результатам – необходимо выбрать базовое значение и оценить его желаемые изменения в среднесрочном или долгосрочном периоде

Целевые значения индикаторов могут устанавливаться на основе:

- экстраполяции значений индикатора за прошлые периоды;
- метода прямого счета - целевое значение устанавливается на уровне, означающем, что проблема полностью решена;
- показателей аналогичных программ и бюджетных мер;
- значений аналогичных показателей в развитых странах, международных рейтингов и других показателей, применяемых для межстрановых сопоставлений.

Таким образом, каждый проект ГСЗ, на этапе обсуждения с исполнителем, должен быть снабжен информацией следующего содержания:

Индикатор	ед.изм.	Целевые значения индикатора			
		базовое (потребность в ед. по территории)	до начала проекта	промежут.	на конец проекта
<i>пример:</i> 1) Доля детей в трудной жизненной ситуации, охваченных полустационарными неспециализированными социальными услугами от потребности в таких услугах по Кеминскому району Чуйской области	%	100 чел.	0%	15%	20%
2)					
3)					
””					

При формулировании каждого в отдельности индикатора результативности необходимо соблюсти наличие следующих его параметров:

- Наименование индикатора результативности;
- Единица измерения;
- Определение индикатора;

- Источник данных для сбора значений индикатора;
- Метод сбора информации, отчетности;
- Формула расчета индикатора результативности;
- Объект и единица наблюдения.

Ниже приведены примеры описания таких параметров для количественных и качественных индикаторов результативности:

*Пример 1:*

Наименование индикатора результативности: **Доля детей в трудной жизненной ситуации, охваченных полустационарными неспециализированными социальными услугами от потребности в таких услугах**

<b>Единица измерения</b>	%
<b>Определение индикатора</b>	<i>Относительный количественный показатель, характеризующий удовлетворенность (охват) категории «Дети в трудной жизненной ситуации (ТЖС)» неспециализированными социальными услугами полустационарных учреждений (услугами, предоставляемыми в центрах дневного/временного пребывания, реабилитации, кризисных центрах и др.) (ПСУ) в среднем по республике</i>
<b>Источник данных для сбора значений индикатора</b>	<i>Периодическая отчетность органов местного самоуправления (ОМСУ), которым делегированы полномочия по организации полустационарных неспециализированных социальных услуг:</i>  <i>1) о количестве детей в ТЖС на территории, подконтрольной ОМСУ, нуждающихся в ПСУ;</i>  <i>2) о фактическом количестве детей в ТЖС, которым на территории, подконтрольной ОМСУ, в течение отчетного периода регулярно предоставлялись ПСУ</i>
<b>Метод сбора информации, отчетности</b>	<i>Отчетность формируется ОМСУ ежегодно (по состоянию на 31 декабря отчетного года). Количество детей в ТЖС, нуждающихся в ПСУ, может отличаться от общего количества детей в ТЖС на территории, подконтрольной ОМСУ. Поэтому для определения потребности используется методика, утвержденная в [наименование документа]</i>
<b>Формула расчета индикатора результативности</b>	$N = \frac{\sum_{i=1}^n P}{\sum_{i=1}^n Q} \times 100$ <p>где:</p> <p><i>N – доля детей в ТЖС, охваченных полустационарными неспециализированными социальными услугами от потребности в таких услугах;</i></p> <p><i>i – орган МСУ;</i></p> <p><i>n – количество органов МСУ;</i></p>

	<p><i>P</i> – фактическое количество детей в ТЖС, которым на территории, подконтрольной ОМСУ, в течение отчетного периода регулярно предоставлялись ПСУ;</p> <p><i>Q</i> – количество детей в ТЖС на территории, подконтрольной ОМСУ, нуждающихся в ПСУ;</p>
<b>Объект и единица наблюдения**</b>	<i>Группа получателей неспециализированных ПСУ – дети в трудной жизненной ситуации</i>

Пример 2:

Наименование индикатора результативности: **Удовлетворенность получателей услуг – пожилых граждан качеством неспециализированных социальных услугполустационарных учреждений**

Единица измерения	<i>Средний балл (с одним знаком после запятой)</i>
Определение индикатора	<i>Качественный индикатор, характеризующий удовлетворенность получателей качеством неспециализированных социальных услугполустационарных учреждений (услугами, предоставляемыми в центрах дневного/временного пребывания, реабилитации, кризисных центрах и др.) (ПСУ) в среднем по республике</i>
Источник данных для сбора значений индикатора*	<p><i>Социологический опрос лиц, пользующихся ПСУ, на основе анкет с присвоением баллов от 1 (очень плохо) до 10 (превосходно). Анкеты содержат следующий типовой перечень вопросов:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1) доступность информации о ПСУ;</i></li> <li><i>2) среднее время ожидания приема или оперативность решения вопросов;</i></li> <li><i>3) уровень компетентности работников учреждения;</i></li> <li><i>4) доброжелательность вежливость и внимательность работников;</i></li> <li><i>5) состояние предоставляемой в пользование мебели;</i></li> <li><i>6) качество предоставляемого питания;</i></li> <li><i>7) качество социально-медицинских услуг</i></li> </ol> <p><i>Список вопросов может быть дополнен с учетом территориальной специфики или специфики учреждений, предоставляющих услуги</i></p>
Метод сбора информации, отчетности	<i>Опрос проводится ежегодно сотрудниками уполномоченного государственного органа или его территориальных подразделений на территории 10 ОМСУ в каждой области, выбранных случайным образом. Количество анкет определяется в зависимости от количества действующих поставщиков и пользователей услуг на территории выбранного МСУ. Анкетируются все желающие, но не</i>

	<i>менее 50% получателей услуг в каждом из полустационарных учреждений.</i>
Формула расчета индикатора результативности	<i>Средний балл вычисляется в каждой анкете, а потом в целом по ОМСУ, области и республике</i>
Объект и единица наблюдения	<i>Группа получателей неспециализированных ПСУ – пожилые граждане</i>



## АНКЕТА (форма 2)

для опроса **получателей** услуг,  
предоставляемых проектом

мониторинг продолжающегося  
проекта

оценка завершенного проекта

Наименование общественно-  
полезного проекта

Наименование организации -  
исполнителя проекта

Наименование государственного  
заказчика

Наименование организации,  
осуществляющей мониторинг

Скрипт для  
начала опроса

Уважаемый получатель социальной услуги! Государственный заказчик проекта проводит мониторинг и оценку реализации общественно-полезного проекта, услугами которого вы пользуетесь (пользовались), в связи с чем, осуществляет опрос граждан, которым предоставлялись услуги в рамках данного проекта или законных представителей этих граждан. Ваше мнение очень важно для нас, оно позволит оценить качество реализуемого проекта, устранить недостатки при реализации (если они имеются) и повысить эффективность проекта. Просим Вас искренне ответить на задаваемые Вам вопросы. Ваши ответы будут записаны без указания Вашего имени (как анонимные ответы), а итоги опросов респондентов будут представлены государственному заказчику в обобщенном виде без указания опрошенных лиц.

### ВОПРОСЫ

#### Раздел 1

#### Результаты проекта

1.1. Кому оказывались услуги? Указать (с помощью оценщика) категорию получателя услуг)

1.2. Какие виды Вы получали? (отметить, если затрудняетесь определить, то воспользуйтесь помощью оценщика):

- ▶ социально-бытовые
- ▶ социально-психологические
- ▶ социально-медицинские
- ▶ социально-педагогические
- ▶ социально-правовые
- ▶ социально-культурные
- ▶ другие (указать)

1.3.	Как часто Вы пользуетесь (пользовались) услугами, предоставляемыми проектом?	
	▶ ежедневно	<input type="checkbox"/>
	▶ несколько раз в неделю (укажите сколько)	
	▶ несколько раз в месяц (укажите сколько)	
	▶ несколько раз в год (укажите сколько)	
▶ другое (укажите в течение какого периода и сколько раз)		

1.4.	Оцените, изменилось ли качество Вашей жизни после получения услуг проекта, и если да, то как изменилось?	балл
	▶ не изменилось	2
	▶ существенно не изменилось, но есть незначительные улучшения	3
	▶ есть ощутимые положительные изменения и они продолжают	4
	▶ существенно изменилось в лучшую сторону	5
▶ иное (описать)		

1.5.	Если можете, отметьте, пожалуйста, какие качественные изменения произошли в Вашей жизни, оценив их по пятибалльной шкале: 2 – неудовлетворительно; 3 – удовлетворительно; 4 – хорошо; 5 - отлично	
	▶ улучшение здоровья (общего состояния)	
	▶ улучшение социальной адаптированности (пояснить для респондента)	
	▶ занятость	
	▶ улучшение морального состояния и самоуважения	
	▶ оптимизм	
▶ другие (указать и оценить)		

1.6.	Что с Вами будет после проекта?	
	▶ не знаю, что делать, без услуг проекта будет очень сложно	<input type="checkbox"/>
	▶ буду ждать продолжения проекта (или искать похожий проект если продолжения не предусмотрено) для завершения реабилитации	<input type="checkbox"/>
	▶ смогу обойтись без услуг проекта, но буду пользоваться помощью родных и близких	<input type="checkbox"/>
	▶ смогу самостоятельно решать свои проблемы	<input type="checkbox"/>
	▶ смогу жить полноценной жизнью	<input type="checkbox"/>
▶ другое (указать)	<input type="checkbox"/>	

1.7.	Чего, на Ваш взгляд, не хватает (не хватало) проекту? Как можно было бы улучшить его работу?

1.8.	

<b>Раздел 2</b>	<b>Управление проектом и контроль качества</b>
-----------------	--

<b>2.1.</b>	Оцените, в общем, качество предоставленных Вам услуг проекта?	балл
▶	неудовлетворительно	2
▶	удовлетворительно	3
▶	хорошо	4
▶	отлично	5
▶	дополнительные комментарии	

<b>2.2.</b>	Уверены ли Вы, что, обратившись в эту организацию, всегда сможете получить услугу своевременно и в полном объеме?	балл
▶	не уверен	2
▶	могу получить, но не в полном объеме	3
▶	могу получить, но не всегда своевременно	4
▶	могу получить своевременно и в полном объеме	5
▶	иное (описать и оценить)	

<b>2.3.</b>	Если вы обращались в проект с предложениями по повышению качества услуг, учитывались ли они?	балл
▶	нет	2
▶	да, сотрудники выслушивают предложения в устной форме, обещая передать их руководству проекта	3
▶	да, периодически проект проводит письменный опрос, результаты не сообщаются, хотя могут быть время от времени заметны по изменениям в деятельности проекта	4
▶	да, проводятся регулярные опросы в письменной форме, результаты рассмотрения сообщаются и заметны по изменениям в деятельности проекта	5
▶	иное (описать)	

<b>Раздел 3</b>	<b>Стандарты оказания социальных услуг</b>
-----------------	--

<b>3.1.</b>	Насколько для Вас удобно добираться до места получения услуги?	балл
▶	неудобно	2
▶	не очень удобно	3
▶	удобно	4
▶	очень удобно	5
▶	что, на Ваш взгляд, можно было бы улучшить в этом отношении?	

<b>3.2.</b>	Устраивает ли Вас график (дни недели и приемные часы) работы организации?	балл
▶	не устраивает	2
▶	частично устраивает	3
▶	в целом, устраивает	4
▶	полностью устраивает	5
▶	что, на Ваш взгляд, можно было бы улучшить в этом отношении?	

3.3.	Если в организации есть какая-либо формальная процедура для получения услуги, достаточно ли понятна она для Вас? (например, вывешены ли на видном месте правила оформления, предоставляют ли сотрудники проекта консультации и разъяснения?) (оценить)	балл
	▶ ничего не понятно, никто не помогает	2
	▶ не все понятно, приходится ждать разъяснений	3
	▶ все понятно, но требует времени	4
	▶ все просто, понятно и занимает минимум времени	5
	▶ что, на Ваш взгляд, можно было бы улучшить в этом отношении?	

3.4.	Как вы можете оценить атмосферу, в которой Вам предоставлялись услуги?	балл
	▶ было неприятно, оставаться приходилось только потому, что не было выбора	2
	▶ атмосфера была «формальной», как в госучреждениях с большим количеством посетителей	3
	▶ атмосфера близка к «деловой», все устраивало	4
	▶ атмосфера доброжелательная, близкая к семейной, домашней обстановке ▶ иное (описать)	5

3.5.	Если Вам оказали некачественную услугу, можете ли Вы обратиться с жалобой к руководству проекта?	балл
	▶ нет	2
	▶ да, жалобы принимаются в устной форме сотрудниками проекта, которые обещают, что доведут жалобу до руководства проекта	3
	▶ да, жалобы принимаются в письменной форме (или в виде записей в книге), о результате рассмотрения не сообщается	4
	▶ да, жалобы принимаются в письменной форме, а затем получателю услуг сообщается результат рассмотрения жалобы	5
	▶ иное (описать и оценить)	

3.5.	Если Вы обращались с жалобой, менялась ли после этого ситуация?	балл
	▶ нет	2
	▶ да, жалобы принимаются в устной форме сотрудниками проекта, которые обещают, что доведут жалобу до руководства проекта	3
	▶ да, жалобы принимаются в письменной форме (или в виде записей в книге), о результате рассмотрения не сообщается	4
	▶ да, жалобы принимаются в письменной форме, а затем получателю услуг сообщается результат рассмотрения жалобы	5
	▶ иное (описать и оценить)	

<b>Раздел 4</b>	<b>Квалификация сотрудников организации</b>
-----------------	---

4.1.	Если у Вас возникают (возникали) вопросы или необходимость в консультации в ходе получения услуги, то сотрудники данной организации:	балл
	▶ затрудняются или не хотят отвечать на вопрос	2
	▶ дают неубедительный или неполный ответ	3
	▶ дают более-менее понятный ответ, консультации приходится ждать	4
	▶ своевременно дают исчерпывающий ответ (консультацию)	5
	▶ иное (описать и оценить)	

4.2.	Оцените следующие навыки сотрудников данной организации по пятибалльной шкале: 2 – неудовлетворительно; 3 – удовлетворительно; 4 – хорошо; 5 - отлично.	балл
	▶ Профессионализм	
	▶ Вежливость	
	▶ Оперативность/своевременность	
	▶ Понимание Ваших интересов/потребностей	
	▶ Внимательность	
	▶ Дисциплинированность	
	▶ Готовность помочь	
	▶ иное (описать и оценить)	

4.3.

---

<b>Раздел 5</b>	<b>Ресурсы и партнеры проекта</b>
-----------------	-----------------------------------

5.1. Оплачиваете (оплачивали) ли Вы предоставляемую проектом услугу? Если да, то укажите, за какую именно услугу и на какую сумму?

---

5.2. Оказывали ли Вы (или ваши родные и близкие) проекту другую помощь (кроме оплаты) на добровольной основе (например: приносили и отдавали в распоряжение проекта вещи, мебель, продукты, производили бесплатно какие-либо работы, включая уборку помещений, приготовление пищи и т.п.)? Были ли со стороны проекта просьбы о такой помощи?

---

5.3.


---

<b>6.1.</b>	<p>Если бы у Вас была возможность адресовать государственному заказчику (министерству, которое заказало и контролирует проект) свои предложения – что Вы порекомендовали бы государственному заказчику сделать для улучшения проекта? (отметить)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ затрудняюсь ответить <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></li> <li>▶ усилить или участить контроль реализации проекта <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></li> <li>▶ сменить руководство проекта <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></li> <li>▶ сменить всех/некоторых сотрудников проекта <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></li> <li>▶ выделить больше средств для расширения проекта <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></li> <li>▶ создать подобный проект ближе к месту моего проживания <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></li> <li>▶ добавить в проект больше услуг (указать в разделе «другое» каких именно) <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></li> <li>▶ продлить проект как минимум еще на год <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></li> <li>▶ оказывать на уровне министерства консультации получателям услуг <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></li> <li>▶ принимать на уровне министерства жалобы от получателей услуг <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></li> <li>▶ другое (указать) <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></li> </ul>
-------------	---

<b>6.2.</b>	
-------------	--

**Информация о респонденте:**

возраст (лет)				
пол	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">муж. <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">жен. <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	муж. <input type="checkbox"/>	жен. <input type="checkbox"/>	
муж. <input type="checkbox"/>	жен. <input type="checkbox"/>			
проживает в селе или в городе	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">село. <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">город. <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	село. <input type="checkbox"/>	город. <input type="checkbox"/>	
село. <input type="checkbox"/>	город. <input type="checkbox"/>			
образование	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 5px;">высш. <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%; padding: 5px;">средн.-спец. <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%; padding: 5px;">средн. <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	высш. <input type="checkbox"/>	средн.-спец. <input type="checkbox"/>	средн. <input type="checkbox"/>
высш. <input type="checkbox"/>	средн.-спец. <input type="checkbox"/>	средн. <input type="checkbox"/>		

**Завершение опроса:**

Скрипт для завершения опроса	<p>Спасибо за участие в опросе! Результаты мониторинга будут обобщены и переданы в вашу организацию</p>
------------------------------	---

Ф.И.О. и подпись интервьюера	
------------------------------	--

Дата проведения опроса	
------------------------	--

## **ПАМЯТКА по заполнению анкеты**

1. Если мониторинг и оценка осуществляются группой экспертов, а не организацией, то в графе «Наименование организации, осуществляющей мониторинг» указывается «Группа экспертов» и перечисляются фамилии и инициалы.
2. Опрос и заполнение анкеты проводится специалистом, проводящим мониторинг (оценщиком). Данные, которые заносятся в анкету, должны в точности соответствовать ответам респондента.
3. Если для информации по определенному вопросу в бланке анкеты недостаточно места, данные заносятся на чистый лист бумаги, который, с указанием номера вопроса, прикрепляется к анкете. Об этом делается пометка в соответствующей вопросу ячейке.
4. Система баллов, предусмотренная в анкете, соответствует интуитивно и исторически понятной системе оценок, применяемых в школе – от 2-х до 5-ти. При этом условный эквивалент ценности баллов такой же:  
2 – неудовлетворительно (нет ответов, ответы противоречивые, неуверенные);  
3 – удовлетворительно (неполные ответы, не уверенные);  
4 – хорошо (ответы полные, но есть затруднения в определении);  
5 – отлично (полные уверенные ответы)
5. Баллы в соответствующих полях анкеты обводятся кружком. Только кружком, не галочкой и не подчеркиванием. Для одного вопроса не может быть обведено сразу две оценки. Если, кроме баллов, для вопроса предусмотрен иной ответ, то он записывается респондентом и балл проставляется не сразу, а при анализе анкет на завершающей стадии мониторинга и оценки.
6. В анкете не должно оставаться незаполненных полей. Если, по объективной причине, связанной со спецификой деятельности проекта, тот или иной вопрос из анкеты не имеет отношения к респонденту, то в поле ответа на вопрос делается пометка «н/а» (неактуально).

# АНКЕТА (форма 1)

для опроса **СОТРУДНИКОВ** организации, реализующей проект

мониторинг продолжающегося проекта

оценка завершенного проекта

Наименование общественно-полезного проекта

Наименование организации - исполнителя проекта

Наименование государственного заказчика

Наименование организации, осуществляющей мониторинг

Скрипт для начала опроса

Уважаемый представитель организации! Государственный заказчик проекта проводит мониторинг и оценку реализации общественно-полезного проекта, реализуемого Вашей организацией, в связи с чем, осуществляет опрос работников Вашей организации. Ваше мнение очень важно для нас, оно позволит оценить качество реализуемого проекта, устранить недостатки при реализации (если они имеются) и повысить эффективность проекта. Просим Вас искренне ответить на задаваемые Вам вопросы. Ваши ответы будут записаны без указания Вашего имени (как анонимные ответы), а итоги опросов респондентов будут представлены государственному заказчику в обобщенном виде без указания опрошенных лиц.

## ВОПРОСЫ

### Раздел 1

### Результаты проекта

1.1. В выполнении каких задач Вы лично принимали участие? В чем заключался Ваш вклад в реализацию проекта?

1.2. Можете ли Вы перечислить основные цели проекта?

1.3. Совпадают ли, на Ваш взгляд, перечисленные цели с фактическими результатами проекта? Указать, по каким именно параметрам



1.4. Выполнение каких задач пришлось скорректировать в ходе выполнения проекта? Почему это было сделано?

1.5. Какие результаты проекта Вы считаете успешными?

1.6.	Считаете ли Вы проект успешным в целом?	балл
▶	нет	2
▶	да, но не вполне	3
▶	да, за исключением незначительных моментов	4
▶	да, проект был безусловно успешным	5

1.7. Каким образом будут использованы достижения проекта после окончания финансирования?

1.8. Что можно было бы улучшить в реализации проекта?

1.9. Каковы перспективы развития данной деятельности после формального завершения проекта? Что необходимо для продолжения, развития данного проекта?

<b>Раздел 2</b>	<b>Управление проектом и контроль качества</b>
-----------------	--

2.1. С какими трудностями вы столкнулись? Расскажите подробной. Как вы их решали?

2.2. Что можно было бы улучшить в реализации проекта?

2.2.	<p>Имеется ли в вашей организации механизм, позволяющий оценить качество предоставляемых услуг?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ нет</li> <li>▶ да, установленный в устной форме</li> <li>▶ да, разработанный и утвержденный в письменной форме, доведен до всех работников организации</li> <li>▶ да, разработанный и утвержденный в письменной форме, доведен до всех работников организации, регулярно подвергается анализу, постоянно совершенствуется</li> <li>▶ иное (описать)</li> </ul>	балл
		2
		3
		4
		5

2.3.	<p>Осуществляет ли руководство Вашей организации регулярный анализ качества предоставляемых услуг и организацию мероприятий для совершенствования их качества?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ нет</li> <li>▶ да, но нерегулярный, только при появлении проблем, связанных с этим</li> <li>▶ да, но только тогда, когда для этого есть время</li> <li>▶ да, для этого есть периодический график, выделены необходимые ресурсы</li> <li>▶ иное (описать)</li> </ul>	балл
		2
		3
		4
		5

2.4. Был ли предусмотрен внутренний (исходящий не от государственного заказчика) мониторинг проекта? Если да, то какими силами и как регулярно он осуществлялся?

2.5. Если внутренний мониторинг осуществляется, то по каким индикаторам (показателям)? Как эти показатели разрабатывались? Какие из них оказались реально действующими для вас?

2.6.	<p>Учитывает ли Ваша организация мнение получателей услуг для повышения качества услуг?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ нет</li> <li>▶ да, в устной форме, принимая к сведению</li> <li>▶ да, периодически проводится письменный опрос получателей, результаты хранятся у руководства проекта</li> <li>▶ да, проводятся регулярные опросы получателей услуг в письменной форме, результаты систематизируются и обсуждаются с персоналом проекта</li> <li>▶ иное (описать)</li> </ul>	балл
		2
		3
		4
		5

<b>Раздел 3</b>	<b>Стандарты оказания социальных услуг</b>
-----------------	--

<b>3.1.</b>	Установлены ли в Вашей организации требования к предоставляемым услугам?	балл
	▶ нет или установлены, но их соблюдение является не обязательным	2
	▶ да, требования для части или большинства видов услуг установлены, респонденты ознакомлены с ними устно, выборочно осуществляется контроль их соблюдения	3
	▶ контроль осуществляется по всем видам услуг, но только тогда, когда для этого есть время	4
	▶ да, требования установлены для всех видов услуг и их соблюдение обеспечено соответствующим контролем	5
	▶ иное (описать)	

<b>3.2.</b>	Можете ли вы перечислить стандарты оказания социальных услуг или требования госзаказчика, утвержденные для деятельности, осуществляемой в рамках проекта? Знакомили ли Вас с такими стандартами? Если да, то кто и когда?	
-------------	---	--

<b>3.3.</b>	Каким образом вы используете такие стандарты в своей деятельности?	
-------------	--	--

<b>3.4.</b>	Существует ли процедура для получения услуги в Вашей организации (например, заполнение официальных бланков – заявок, заполнение анкет)?	балл
	▶ нет	2
	▶ да, но это не обязательное требование	3
	▶ да, но полученные данные не систематизируются	4
	▶ да, это обязательная процедура, данные систематизируются по разработанной системе критериев	5
	▶ иное (описать)	

<b>3.5.</b>	Существует ли в Вашей организации стандартная процедура приема и рассмотрения жалоб от получателей услуг?	балл
	▶ нет	2
	▶ да, жалобы принимаются в устной форме, и в устной форме доводятся до руководства проекта	3
	▶ да, жалобы принимаются в письменной форме и хранятся у руководства проекта	4
	▶ да, жалобы принимаются в письменной форме, систематизируются и обсуждаются с персоналом проекта	5
	▶ иное (описать)	

<b>Раздел 4</b>	<b>Квалификация сотрудников организации</b>
-----------------	---

<b>4.1.</b>	<p>Можно ли, на Ваш взгляд, персонал Вашей организации, задействованный в проекте, считать достаточно компетентным для предоставления качественных услуг клиентам?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ нет</li> <li>▶ нет, многим сотрудникам не хватает квалификации, опыта, уровня компетентности для предоставления качественных услуг. Организация прилагает усилия для повышения квалификации и компетентности персонала с помощью различных тренингов и иных мероприятий</li> <li>▶ большая часть сотрудников обладают квалификацией и компетентностью, достаточными для предоставления качественных услуг. Остальные будут в ближайшее время дополнительно обучены для того, чтобы предоставлять качественные услуги</li> <li>▶ да, весь персонал можно считать достаточно компетентным для предоставления качественных услуг</li> <li>▶ иное (описать)</li> </ul>	<p>балл</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	2	3	4	5
2						
3						
4						
5						

<b>4.2.</b>	<p>Определены ли в Вашей организации требования к компетентности персонала, выполняющего работу, которая влияет на качество предоставляемых услуг?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ нет</li> <li>▶ да, но их не удается применять, поскольку поиск сотрудников и без того затруднен из-за небольшого количества желающих</li> <li>▶ да, руководство организации установило требования к компетентности персонала, но они приблизительные, и соответствие им определяется при устном собеседовании</li> <li>▶ да, эти требования разработаны и утверждены в письменной форме (например, в должностных инструкциях), соответствие им является необходимым условием при найме персонала. Требования достаточны для оказания качественных услуг</li> <li>▶ иное (описать)</li> </ul>	<p>балл</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	2	3	4	5
2						
3						
4						
5						

<b>4.3.</b>	<p>Осуществляет ли Ваша организация мероприятия по обучению и повышению квалификации персонала (корпоративные тренинги, отправка сотрудников на обучение и т.д.)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ нет</li> <li>▶ редко, не систематически</li> <li>▶ да, когда возникает такая возможность (имеется свободное время, имеются финансовые возможности) проводятся необходимые учебные мероприятия</li> <li>▶ да, систематически - на основе выявляемых потребностей в повышении квалификации сотрудников</li> <li>▶ иное (описать)</li> </ul>	<p>балл</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	2	3	4	5
2						
3						
4						
5						

<b>4.4.</b>	<p>Имеете ли Вы соответствующее образование в сфере предоставляемых Вами услуг?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ нет</li> <li>▶ имею - высшее профессиональное (укажите какое _____)</li> </ul>	<p>балл</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	2	5
2				
5				

- среднее профессиональное (укажите какое \_\_\_\_\_)  
- другое (укажите какое \_\_\_\_\_)

4.5. В какой области вы чувствовали необходимость в повышении собственной квалификации для наилучшей реализации проекта? Принимали ли Вы за последний год участие в мероприятиях по обучению и повышению квалификации персонала? Если да, то где и когда? Совпал ли профиль полученных знаний с тем, что вы считали необходимым для себя?

4.5. Есть ли у Вас опыт работ в данной сфере? Какой именно опыт? Укажите трудовой стаж в данной сфере (в годах)

<b>Раздел 5</b>	<b>Ресурсы и партнеры проекта</b>
-----------------	-----------------------------------

5.1. Достаточно ли было полученных средств на реализацию проекта? Привлекали ли вы дополнительные средства для реализации (кроме средств партнеров (доноров))? Какие именно: (Личное время сотрудников, сборы для мероприятий, вклад местных властей что-то еще)?

5.2. Были ли у организации партнеры (доноры, благотворительные организации, местные сообщества и т.п.)? Если возможно, перечислить названия

5.3. Каковы были взаимоотношения с партнерами? Например:

- ▶ Ваша организация была создана ранее на средства, выделенные партнерами? Указать – когда и наименование партнера
- ▶ добавились ли партнеры в ходе реализации проекта? Указать – когда и наименование партнера(в)
- ▶ иное

5.4. Оцените ваши взаимоотношения с партнерами, если таковые имеются

балл

▶ партнеры были навязаны нам извне	2
▶ партнеры оказывают только техническую помощь	3
▶ партнеры осуществляют только софинансирование проекта	4
▶ партнеры оказывают софинансирование проекта и техническую помощь	5
▶ иное (описать)	

<b>Раздел 6</b>	<b>Ожидания от государственного заказчика</b>
-----------------	---

6.1. Что вы ожидали от государственного заказчика в ходе выполнения проекта? В какой мере эти ваши ожидания оправдались?

6.2. Что, по Вашему мнению государственный заказчик может еще сделать для вашего проекта? Что он мог бы сделать в будущем?

6.3.	Оцените ваши взаимоотношения с государственным заказчиком	балл
▶	только формальные (отчетность и т.п.), госзаказчик не предоставлял консультации, ссылаясь на занятость сотрудников текущей работой	2
▶	госзаказчик предоставлял разовые консультации после особого запроса со стороны вашей организации	3
▶	госзаказчик периодически интересовался ходом проекта, проводил мониторинг, консультировал вашу организацию по всем возникающим вопросам	4
▶	госзаказчик предоставил методологическую помощь перед началом проекта, регулярно интересовался ходом проекта, проводил регулярный мониторинг, консультировал вашу организацию по всем возникающим вопросам	5
▶	иное (описать)	

**Информация о респонденте:**

возраст (лет)

пол муж.  жен.

проживает в селе или в городе село.  город.

образование высш.  средн.-спец.  средн.

**Завершение опроса:**

Скрипт для начала опроса	Спасибо за участие в опросе!
--------------------------	------------------------------

Результаты мониторинга будут обобщены и переданы в вашу организацию

Ф.И.О. и подпись интервьюера

Дата проведения опроса

## **ПАМЯТКА по заполнению анкеты**

1. Если мониторинг и оценка осуществляются группой экспертов, а не организацией, то в графе «Наименование организации, осуществляющей мониторинг» указывается «Группа экспертов» и перечисляются фамилии и инициалы.
2. Опрос и заполнение анкеты проводится специалистом, проводящим мониторинг (оценщиком). Данные, которые заносятся в анкету, должны в точности соответствовать ответам респондента.
3. Если для информации по определенному вопросу в бланке анкеты недостаточно места, данные заносятся на чистый лист бумаги, который, с указанием номера вопроса, прикрепляется к анкете. Об этом делается пометка в соответствующей вопросу ячейке.
4. Система баллов, предусмотренная в анкете, соответствует интуитивно и исторически понятной системе оценок, применяемых в школе – от 2-х до 5-ти. При этом условный эквивалент ценности баллов такой же:
  - 2 – неудовлетворительно (нет ответов, ответы противоречивые, неуверенные);
  - 3 – удовлетворительно (неполные ответы, не уверенные);
  - 4 – хорошо (ответы полные, но есть затруднения в определении);
  - 5 – отлично (полные уверенные ответы)
5. Баллы в соответствующих полях анкеты обводятся кружком. Только кружком, не галочкой и не подчеркиванием. Для одного вопроса не может быть обведено сразу две оценки. Если, кроме баллов, для вопроса предусмотрен иной ответ, то он записывается респондентом и балл проставляется не сразу, а при анализе анкет на завершающей стадии мониторинга и оценки.
6. В анкете не должно оставаться незаполненных полей. Если, по объективной причине, связанной со спецификой деятельности проекта, тот или иной вопрос из анкеты не имеет отношения к респонденту, то в поле ответа на вопрос делается пометка «н/а» (неактуально).



# АНКЕТА (форма 3)

для заполнения **ОЦЕНЩИКОМ**

мониторинг продолжающегося проекта

оценка завершённого проекта

Наименование общественно-полезного проекта	
--	--

Наименование организации - исполнителя проекта	
--	--

Наименование государственного заказчика	
---	--

## ВОПРОСЫ

### Раздел 1 Результаты проекта

1.1.	Каким категориям граждан предоставляются услуги в рамках проекта? (перечислить)

1.2.	Какие виды услуг предоставляет проект? (отметить):
▶	социально-бытовые <input type="checkbox"/>
▶	социально-психологические <input type="checkbox"/>
▶	социально-медицинские <input type="checkbox"/>
▶	социально-педагогические <input type="checkbox"/>
▶	социально-правовые <input type="checkbox"/>
▶	социально-культурные <input type="checkbox"/>
▶	другие (указать) <input type="checkbox"/>

1.3.	Как давно организация, осуществляющая проект, работает в сфере предоставления данных услуг?

1.4.	Ожидаемые результаты проекта, перечисленные в проектной документации или договоре организации, осуществляющей проект, с государственным заказчиком. Целевые и фактические значения показателей для измерения этих результатов.					
	Наименование результата	ед. изм.	план. (период)	факт. (период)	отклонение	план (общ.)

1.5.	Показатели, указанные в техническом задании на проведение мониторинга и оценки, отличные от показателей, перечисленных выше.			
	Наименование цели (результата)	ед. изм.	базовое значение	факт. (период)

1.6. Применялись ли формы отчетности, отличные от тех, которые предусматривались договором по государственному заказу? (перечислить)

---

1.7.	Применялись ли внутри проекта собственные (не предусмотренные государственным заказчиком) индикаторы результативности? Если да, то привести целевые и фактические значения таких показателей					
	Наименование цели (результата)	ед. изм.	план. (период)	факт. (период)	отклонение	план (общ.)

1.8.	Количество отказов гражданам, обратившимся в проект за получением услуг по перечисленным ниже причинам:	
	▶ невозможность обслужить всех желающих	
	▶ несоответствие характеристик желающих критериям отбора	
	▶ немотивированные отказы	
	▶ иное (указать)	

1.9.	Каким образом проект находил получателей услуг?	
	▶ Получая информацию от местного самоуправления	<input type="checkbox"/>
	▶ Получая информацию от территориальных органов государственного заказчика	<input type="checkbox"/>
	▶ Получая информацию в медицинских учреждениях	<input type="checkbox"/>
	▶ Размещая объявления о своей деятельности в СМИ	<input type="checkbox"/>
	▶ Иным образом (указать)	<input type="checkbox"/>

2.1.  Описать, как организовано управление проектом

---

2.2.	Утверждены ли должностные обязанности для сотрудников проекта?		
	▶ нет		2
	▶ да, установленные в устной форме		3
	▶ да, разработанные и утвержденный в письменной форме, доведены до всех работников организации		4
	▶ да, разработанные и утвержденные в письменной форме, доведены до всех работников организации, регулярно подвергаются анализу в целях усовершенствования		5
	▶ иное (описать)		

2.3.	Если в организации есть механизм учета мнения получателей услуг для совершенствования качества услуг, изучить имеющуюся информацию и отразить в примерном процентном соотношении:		%
	▶ жалобы на качество услуг или низкая оценка по результатам опроса		
	▶ предложения по улучшению качества при, в целом, положительной оценке		
	▶ позитивные отзывы, благодарности или высокая оценка		
	▶ иное (описать)		

2.4.  Имеются ли жалобы граждан на проект или организацию, осуществляющую проект, поданные в адрес государственного заказчика, местного самоуправления, госадминистрации или в другие органы? (указать количество жалоб и характер за период)

---

2.5.	Ведется ли база данных о получателях услуг, предоставляемых проектом?		
	▶ не ведется		2
	▶ ведется, содержит только основные параметры и контакты родственников		3
	▶ ведется, содержит основные параметры и данные о специфических потребностях		4
	▶ ведется, содержит подробную информацию о специфических потребностях, здоровье и индивидуальных особенностях, результаты обследований		5
	▶ иное (описать)		

<b>Раздел 3</b>	<b>Стандарты оказания социальных услуг</b>
-----------------	--

<b>3.1.</b>	Оцените расположение здания, в котором осуществляется проект, с точки зрения доступности для получателей услуг	балл
▶	расположено далеко от центра населенного пункта, общественный транспорт в это место не ходит	2
▶	расположено относительно далеко от центра населенного пункта, но туда ходит общественный транспорт	3
▶	расположено недалеко от центра, но поиск здания затруднен его нахождением на одной из второстепенных улиц	4
▶	расположено удобно относительно центра, имеется много путей общественного транспорта	5
▶	иное (описать)	

<b>3.2.</b>	Оцените внешний вид и внешнее техническое состояние здания, в котором осуществляется проект	балл
▶	неудовлетворительно	2
▶	удовлетворительно	3
▶	хорошо	4
▶	отлично	5
▶	дополнительные комментарии	

<b>3.2.</b>	Оцените внешний вид и внешнее техническое состояние прилегающей к зданию территории, которая находится в зоне ответственности организации, осуществляющей проект	балл
▶	неудовлетворительно	2
▶	удовлетворительно	3
▶	хорошо	4
▶	отлично	5
▶	дополнительные комментарии	

<b>3.3.</b>	Оцените внутренний вид и техническое состояние здания, в котором осуществляется проект	балл
▶	неудовлетворительно	2
▶	удовлетворительно	3
▶	хорошо	4
▶	отлично	5
▶	дополнительные комментарии	

<b>3.4.</b>	Оцените состояние оборудование, мебели, инвентаря, используемых для оказания услуг	балл
▶	неудовлетворительно	2
▶	удовлетворительно	3
▶	хорошо	4
▶	отлично	5
▶	дополнительные комментарии	

<b>3.5.</b>	Если предоставляемые услуги предполагают наличие питания, и если время мониторинга совпадает с приготовлением пищи для получателей услуг, оцените качество пищи	балл
▶	неудовлетворительно	2
▶	удовлетворительно	3
▶	хорошо	4
▶	отлично	5
▶	дополнительные комментарии	

3.6.	Оцените общее санитарно-гигиеническое состояние основных помещений, санузлов, помещений для приготовления пищи	балл
	▶ неудовлетворительно	2
	▶ удовлетворительно	3
	▶ хорошо	4
	▶ отлично	5
	▶ дополнительные комментарии	

3.7.	Носит ли деятельность организации характер, открытый для общества?	
▶	Нет, никто из общественности не осведомлен о том, что происходит в проекте	<input type="checkbox"/>
▶	Проект организует специальные мероприятия, на которые приглашаются члены сообщества;	<input type="checkbox"/>
▶	Деятельность проекта систематически освещается в местных СМИ или на web-ресурсах самого проекта, местного самоуправления, организаций-партнеров	<input type="checkbox"/>
▶	Проект организует акции под названием "День открытых дверей" или по собственной инициативе приглашает представителей СМИ и территориальных руководителей	<input type="checkbox"/>
▶	У членов сообщества всегда есть доступ к информации о результатах проекта	<input type="checkbox"/>
▶	другое (указать)	<input type="checkbox"/>

3.7.	
------	--

<b>Раздел 4</b>	<b>Квалификация сотрудников организации</b>
<i>Для анализа по этому разделу достаточно информации из анкет формы 1 и 2</i>	

<b>Раздел 5</b>	<b>Ресурсы и партнеры проекта</b>
-----------------	-----------------------------------

5.1.	Если у организации есть партнеры, оказывающие финансовую помощь по проекту, то указать примерное процентное соотношение софинансирования проекта (только по тем затратам, которые производятся на предоставление услуг в рамках проекта)	сумма	%
	▶ средства, выделенные государственным заказчиком на проект		
	▶ Партнер 1 (указать)		
	▶ Партнер 2 (указать)		
	▶ Партнер 3 (указать)		
	▶ собственные средства организации		
	▶ иное (указать)		
	▶ ИТОГО		

5.2.	
------	--

<b>Раздел 6</b>	<b>Ожидания от государственного заказчика</b>
<i>Для анализа по этому разделу достаточно информации из анкет формы 1 и 2</i>	

<b>Ф.И.О. и подпись оценщика</b>	
----------------------------------	--

<b>Дата заполнения формы</b>	
------------------------------	--

## **ПАМЯТКА по заполнению анкеты**

1. Если мониторинг и оценка осуществляются группой экспертов, а не организацией, то в графе «Наименование организации, осуществляющей мониторинг» указывается «Группа экспертов» и перечисляются фамилии и инициалы.
2. Данная форма заполняется единожды, одним из специалистов, проводящих мониторинг и оценку (оценщиком) на основе визуального изучения объекта, изучения документов проекта, иной информации, полученной от организации, реализующей проект.
3. Если для информации по определенному вопросу в бланке анкеты недостаточно места, данные заносятся на чистый лист бумаги, который, с указанием номера вопроса, прикрепляется к анкете. Об этом делается пометка в соответствующей вопросу ячейке.
4. Система баллов, предусмотренная в анкете, соответствует интуитивно и исторически понятной системе оценок, применяемых в школе – от 2-х до 5-ти. При этом условный эквивалент ценности баллов такой же:  
2 – неудовлетворительно;  
3 – удовлетворительно;  
4 – хорошо;  
5 – отлично.
5. Баллы в соответствующих полях анкеты обводятся кружком. Только кружком, не галочкой и не подчеркиванием. Для одного вопроса не может быть обведено сразу две оценки. Если, кроме баллов, для вопроса предусмотрен иной ответ, то он записывается респондентом и балл проставляется не сразу, а при анализе анкет на завершающей стадии мониторинга и оценки.

**Отчет о результатах пилотного мониторинга и оценки реализации общественно-полезного проекта**

21 сентября 2017 г.

г. Каракол, Иссык-Кульская обл.

*Данная версия отчета представляет собой проект документа, который будет обсужден с МТСР для выработки стандартного подхода к подготовке отчетов по мониторингу и оценке проектов ГСЗ.*

**Информация о проекте:**

<b>Наименование проекта</b>	Оказание геронтологических услуг на базе Дневного центра для пожилых «Арадагер»
<b>Организация, реализующая проект</b>	Общественное Объединение «Баяжан» Иссык-Кульская область, г.Каракол
<b>Сумма грантовой поддержки</b>	500,0 тысяч сомов
<b>Срок реализации проекта</b>	12 месяцев
<b>Дата начала и дата окончания проекта</b>	с 1 августа 2016 г. по 31 июля 2017 г.
<b>Цель проекта:</b>	Обеспечение доступа пожилых граждан к социальным геронтологическим услугам в г. Каракол Иссык-Кульской области
<b>Задачи проекта</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Организация социальной геронтологической услуги пожилым гражданам;</li> <li>2) Разработка механизма межсекторального взаимодействия по развитию геронтологии;</li> <li>3) Создание модели по развитию геронтологии;</li> <li>4) Создание геронтологической службы (виды услуг, проект программы и т.д.);</li> <li>5) Разработка проекта нормативных правовых актов по геронтологии;</li> <li>6) Сохранение физического и психического здоровья пожилых и старых людей, их социального благополучия;</li> <li>7) Оказание качественной медико-социальной помощи людям пожилого и старческого возрасте свыше 55 лет, особенно неблагополучным и одиноким;</li> <li>8) Повышение потенциала сотрудников Геронтологической службы и представителей ОМСУ, социальных служб по оказанию медицинской и социально – психологической поддержки;</li> <li>9) Проведение информационной компании ко дню пожилых по оказанию геронтологических услуг.</li> </ol>

**Состав группы по мониторингу и оценке проекта:**

Привлеченные эксперты: Третьякова Т.А., Семеняк М.А., Сасыкбаева В.А.,

При проведении мониторинга присутствовала главный специалист сектора ЛОВЗ и ПГ управления социального развития г. Каракол Тулебаева Л.Д.

**Задачи мониторинга и оценки:**



1. Опробовать новые инструменты проведения оценки;
2. Определить эффективность работы проекта;
3. Предложить заключительный отчет по итогам оценки для МТСР.

## **Процесс мониторинга и оценки**

Данное исследование представляло собой оценку результатов уже завершенного проекта.

Оценка проводилась по следующим вопросам (разделам):

Раздел 1. Результаты проекта;

Раздел 2. Управление проектом и контроль качества;

Раздел 3. Стандарты оказания социальных услуг;

Раздел 4. Квалификация сотрудников организации;

Раздел 5. Ресурсы и партнеры проекта;

Раздел 6. Ожидания от государственного заказчика.

Оценка проводилась в виде опроса с использованием анкет, формы которых были предложены группой привлеченных экспертов, осуществлявших оценку. Эти формы, после апробирования, будут предложены МТР в качестве рекомендованных для использования при

Опросу подверглись:

- сотрудники проекта (поскольку апробирование анкет в новом формате состоялось впервые, то была заполнена только одна анкета для работников проекта – анкета Формы 1);
- получатели услуг проекта – 2 человека – анкета Формы 2.

Опросу предшествовала ознакомительная беседа экспертов с руководителем проекта и организации, реализующей проект - Шакирбаевой Жаныл Шакирбаевной. На основе информации, полученной в ходе беседы, экспертами была заполнена анкета Формы 3.

Далее приведены результаты оценки по перечисленным выше разделам.

## **Раздел 1. Результаты проекта**

### **Методы проекта и процесс реализации**

Создан дневной стационар на базе Центра семейной медицины г. Каракол, в котором по необходимости оказывались оздоровительные услуги пожилым гражданам (в т.ч. с ОВЗ).

В целях организации досуга пожилых граждан и поддержания их позитивного настроения, бенефициарам предоставляются следующие услуги на базе Дневного центра для пожилых «Ардагер»:

- 1) социально-бытовые (проектом привлекались студенты и старшие школьники для оказания посильной работы для обслуживания на дому одиноких пожилых граждан. Для ПГ периодически аптека устраивала акции по предоставлению на бесплатной основе лекарств для сердечников и гипертоников);
- 2) социально-психологические (периодически проводились лекции психолога и врачей по пропаганде здорового образа жизни и профилактике заболеваний);
- 3) социально-медицинские (в рамках проекта на базе ЦСМ организован и оснащен геронтологический кабинет, в котором оказывались медицинские услуги пожилым гражданам. За счет проекта были привлечены врач и медсестра. За счет проекта пожилым гражданам был организован бесплатное посещение фитнес-клуба, занятий по аэробике, бассейна, оздоровительная гимнастика);
- 4) социально-культурные (проектом организованы различные кружки для пожилых граждан (танцы, песни, шахматы, шашки, нарды, упай, тогузкоргоол, рукоделие, вязание, ремесленничество, компьютерные курсы, регулярно проводятся совместные торжества в дни рождений, на новый год, в день пожилых людей. Организован ансамбль "Эл-

Мураз", пожилые граждане принимали участие в организации фестиваля и концертов, в различных конкурсах, для них устраивались посещения театра);

За время реализации проекта услуги получили 280 пожилых граждан, из них 238 получали услуги геронтологической палаты.

Проект, при планировании, рассматривался как инновационное, пилотное мероприятие по внедрению геронтологических услуг.

**Результаты оценки эффективности (продуктивности и результативности) проекта по индикаторам, отобранным для мониторинга:**

№ п/п	Наименование результата*	ед. изм.	план. (период)	факт. (период)	отклонение	план (общ.)
1.	количество получателей услуг	чел.	20	280	1400%	20
2.	открытие геронтологической палаты (центр дневного пребывания)	шт.	1	1	100%	1
3.	разработка проекта НПА по геронтологии	шт.	1	0	0%	1

\*Ожидаемые результаты (индикаторы результативности) проекта, перечисленные в проектной документации или договоре организации, осуществляющей проект, с государственным заказчиком.

Проектом не применялись формы отчетности, отличные от форм, предусмотренных ГСЗ.

**Общественно-значимые результаты проекта:**

- 1) Расширился круг общения, повысился уровень оптимизма и улучшилась социальная адаптированность пожилых граждан, нашедших в проекте среду для общения с людьми подходящего возраста со схожими интересами (совместное времяпрепровождение, рукоделие, игра в шахматы, шашки, компьютерные курсы);
- 2) Улучшилось состояние здоровья пожилых граждан, пользовавшихся услугами проекта (геронтологическая палата – дневной стационар с врачом и медсестрой), а также тех, которым проект предоставил бесплатный доступ к занятиям фитнесом, аэробикой, выделял бесплатные медикаменты;
- 3) Информационное воздействие - проблемам пожилых граждан теперь уделяется больше внимания со стороны МСУ и государственных администраций.

Сотрудники проекта оценили проект как безусловно успешный.

Опрошенные получатели услуг высоко оценили последствия реализации проекта, подчеркивая, что будут ждать продолжения проекта (или искать похожий проект если продолжения не предусмотрено) для завершения реабилитации.

Проекты нормативных правовых актов, предусмотренные задачами проекта, не разрабатывались.

**Охват нуждающихся услугами проекта**

Проект изначально предполагал неограниченного количества получателей услуг (по мере обращения).

индикатор	
количество нуждающихся (человек) на территории (МСУ), где реализуется проект	280

количество нуждающихся, которым предоставлялись услуги проекта	280
% охвата	100%

В ходе пилотного мониторинга не удалось установить количество нуждающихся (человек) на территории (МСУ), где реализуется проект. При опросе сотрудников проекта было установлено, что отказов желающим получить услуги проекта не было. При довольно удобном территориальном расположении проекта (в центре города, в месте пересечений многих маршрутов общественного транспорта), тем не менее, не все желающие могли воспользоваться услугами проекта по причине удаленности (жители окраин города, плохо ходящие и т.п.).

### **Результаты оценки результатов проекта, удовлетворенности получателей услуг их качеством и доступностью:**

Поскольку оценка, проведенный группой экспертов, носила пилотный характер и была ограничена по времени, было проведено анкетирование двух получателей услуг: мужчины 71 года и женщины 68 лет.

В среднем, опрашиваемые получали услуги проекта 2 раза в неделю.

Ниже приведена таблица оценки результатов проекта, качества услуг, предоставляемых проектом (в баллах) по мнению респондентов – представителей получателей услуг (средний балл от всех опрошенных). Система баллов, используемая при опросе, соответствует интуитивно и исторически понятной системе оценок, применяемых в школе – от 2-х до 5-ти. При этом условный эквивалент ценности баллов такой же: 2 – неудовлетворительно; 3 – удовлетворительно; 4 – хорошо; 5 – отлично.

	<b>индикатор</b>	<b>средний балл</b>
1.	изменение качества жизни после получения услуг проекта, включая:	4,5
	- улучшение здоровья	4
	- улучшение социальной адаптированности	5
	- занятость	н/а
	- улучшение морального состояния и самоуважения	5
	- оптимизм	4,5
2.	оценка качества услуг, предоставляемых проектом	4,5
3.	уверенность получателей услуг в том, что обратившись в проект, они всегда смогут получить услугу своевременно и в полном объеме	4,5
	<b>общий средний балл</b>	<b>4,6</b>

В целом, опрошенные пожилые граждане были очень довольны тем, что получили от проекта. Особо была отмечена появившаяся возможность общения с другими людьми, имеющими схожие интересы, теплая и «семейная» атмосфера.

### **Перспективы развития деятельности проекта**

После окончания проекта его достижения будут использованы следующим образом:

- Продолжает действовать (за счет средств организации, реализовавшей проект) площадка для общения пожилых граждан, желающие из их числа продолжают посещать занятия фитнесом, аэробикой, компьютерные курсы;
- Будет продолжаться апробация методик применения геронтологических услуг.

Сотрудники проекта считают, что геронтологические услуги должны быть организованы на уровне государственных учреждений здравоохранения.

### **Предложения респондентов по повышению своевременности и качества социальных услуг**

Сотрудники организации, реализовавшей проект, считают, что для дальнейшего повышения охвата пожилых граждан социальными услугами необходимо расширение проекта (больше площадей для организации собственного спортзала с тренажерами и

компьютерного класса, филиалы в других частях города, чтобы улучшить доступность) и его продолжение.

Получатели услуг не высказали каких-то особых пожеланий по улучшению деятельности проекта, отметив, что их все устраивало.

## **Раздел 2. Управление проектом и контроль качества;**

Управление проектом было организовано следующим образом:

- 1) Руководитель проекта (общее руководство);
- 2) Финансовый менеджмент (учетная политика, бухгалтерия, касса);
- 3) Специалисты (врач, медсестра, соцработник)

Для всех перечисленных категорий были разработаны описания должностных обязанностей.

Организацией, реализующей проект, разработан и утвержден в письменной форме механизм, позволяющий оценить качество предоставляемых услуг. Он доведен до всех работников организации, регулярно подвергается анализу, постоянно совершенствуется.

Руководство организации, реализующей проект, осуществляет регулярный анализ качества предоставляемых услуг и организацию мероприятий для совершенствования их качества.

Мониторинг и оценка в период реализации проекта государственным заказчиком не проводились.

В организации, осуществляющей проект нет отдельно разработанной методики мониторинга и оценки. Вместо этого постоянно отслеживается достижение результатов проекта путем сверки их с планом работы проекта.

Проектом ведется база данных (неавтоматизированная, в виде личных дел) о получателях услуг, которая содержит подробную информацию о специфических потребностях, здоровье и индивидуальных особенностях пожилых граждан, посещающих проект, результаты их обследований. База заполняется на основе результатов первичного обследования и анкетирования.

В целях повышения качества услуг проекта, организация, реализующая проект, учитывает мнение получателей услуг, проводя регулярные опросы получателей услуг в письменной форме. Результаты опросов систематизируются и обсуждаются с персоналом проекта. Из всех поступивших предложений от получателей услуг, около 80% составляют благодарности и около 20% - предложения по улучшению качества услуг, при, в целом, положительной оценке.

В проекте, нет ящика или книги для учета жалоб и предложений. Жалобы и предложения принимаются в письменном виде и хранятся у руководства проекта. За весь период реализации проекта жалоб и предложений не поступало. Поступали только благодарности в устной и письменной форме от пожилых граждан, которым предоставлялись услуги.

## **Раздел 3. Стандарты оказания социальных услуг;**

### **Наличие утвержденных стандартов или требований государственного заказчика**

Стандарты предоставления социальных услуг пожилым гражданам в проекте не использовались. Проект не получил от государственного заказчика информации о наличии утвержденных стандартов в этой области.

Организацией, реализующей проект, была разработаны и утверждены требования к этике поведения для сотрудников организации. Регулярно отслеживалось соблюдение этих требований.

## Результаты оценки соответствия утвержденным стандартам услуг или (при отсутствии утвержденных стандартов) требованиям государственного заказчика

Ниже приведена таблица визуальной оценки основных параметров, связанных с оказанием услуг проекта (в баллах), проведенной специалистами, осуществлявшими мониторинг. Система баллов, используемая экспертами при оценке, соответствует интуитивно и исторически понятной системе оценок, применяемых в школе – от 2-х до 5-ти. При этом условный эквивалент ценности баллов такой же: 2 – неудовлетворительно; 3 – удовлетворительно; 4 – хорошо; 5 – отлично.

индикатор	балл
расположение здания, в котором осуществляется проект, с точки зрения доступности для получателей услуг	5
внешний вид и внешнее техническое состояние здания, в котором осуществляется проект	4
внешний вид и внешнее техническое состояние прилегающей к зданию территории, которая находится в зоне ответственности организации, осуществляющей проект	3
внутренний вид и техническое состояние здания, в котором осуществляется проект	4
состояние оборудование, мебели, инвентаря, используемых для оказания услуг	4
качество пищи	н/а
общее санитарно-гигиеническое состояние основных помещений, санузлов, помещений для приготовления пищи	4
<b>общий средний балл</b>	<b>4,0</b>

Если стандарты проверяются по другим опросникам, то необходимо сюда добавить выводы.

Ниже приведена таблица оценки основных параметров, связанных с оказанием услуг проекта (в баллах), по результатам опроса получателей услуг (средний балл от всех опрошенных). Система баллов, используемая при опросе, соответствует интуитивно и исторически понятной системе оценок, применяемых в школе – от 2-х до 5-ти. При этом условный эквивалент ценности баллов такой же: 2 – неудовлетворительно; 3 – удовлетворительно; 4 – хорошо; 5 – отлично.

	индикатор	средний балл
1.	насколько удобно получателю услуг добираться до места получения услуги	4,5
2.	устраивает ли получателя график (дни недели и приемные часы) работы организации	4,5
3.	достаточно ли понятна получателю услуги формальная процедура для получения услуг проекта	4,5
4.	оценка атмосферы, в которой предоставлялись услуги	5
5.	возможность обратиться с жалобой к руководству проекта	н/а
6.	изменение ситуации после обращения с жалобой	н/а
	<b>общий средний балл</b>	<b>4,6</b>

### Прозрачность

Деятельность проекта была открытой для общества:

- Проект организовывал специальные мероприятия, на которые приглашались члены местного сообщества;
- Деятельность проекта систематически освещалась в местных СМИ и на web-ресурсе самого проекта ([www.ardagerbayadian.wordpress.com](http://www.ardagerbayadian.wordpress.com));
- У членов сообщества всегда есть доступ к информации о результатах проекта.

### Раздел 4. Квалификация сотрудников организации

Персонал организации, задействованный в проекте, можно считать достаточно компетентным для предоставления качественных услуг.

Руководство организации установило требования к компетентности персонала, но они приблизительные, и соответствие им определяется при устном собеседовании при найме на работу.

Организация осуществляет мероприятия по обучению и повышению квалификации персонала (корпоративные тренинги, отправка сотрудников на обучение и т.д.), когда возникает такая возможность (имеется свободное время, имеются финансовые возможности). В ходе проекта специалист по социальной работе проходила обучение в области психологии.

Специалисты, задействованные в проекте, выразили желание изучить опыт геронтологии в Таджикистане, где успешно используются передовые подходы в этом направлении.

В области геронтологических услуг организация, реализующая проект, работает с 2015 г.

### Оценка квалификации персонала получателями услуг

Ниже приведена таблица оценки квалификации сотрудников проекта (в баллах) по результатам опроса получателей услуг. Система баллов, используемая при опросе, соответствует интуитивно и исторически понятной системе оценок, применяемых в школе – от 2-х до 5-ти. При этом условный эквивалент ценности баллов такой же: 2 – неудовлетворительно; 3 – удовлетворительно; 4 – хорошо; 5 – отлично.

	<b>индикатор</b>	<b>средний балл</b>
1.	способность и желание сотрудников отвечать на вопросы, интересующие получателей, предоставлять необходимые консультации	4,5
2.	профессионализм	5
3.	вежливость	5
4.	оперативность/своевременность	4
5.	понимание интересов/потребностей получателя услуг	4,5
6.	внимательность	5
7.	дисциплинированность	5
8.	готовность помочь	5
	<b>общий средний балл</b>	<b>4,75</b>

### Раздел 5. Ресурсы и партнеры проекта

У организации, реализующей проект нет постоянных партнеров, предоставляющих софинансирование или техническую помощь.

Дневной центра для пожилых «Арадагер» был создан за счет средств предыдущего проекта ГСЗ в 2015 г.

Финансирование проекта в разрезе источников

<b>источник финансирования</b>	<b>сумма (тыс.сомов)</b>	<b>%</b>
средства, выделенные государственным заказчиком на проект	500,0	92%
Партнер 1 (указать)		
Партнер 2 (указать)		
Партнер 3 (указать)		
собственные средства организации	44,3	8%
иное (указать)		
<b>ИТОГО</b>	<b>544.3</b>	<b>100%</b>

Сотрудники проекта отметили факт активной нематериальной помощи проекту со стороны различных частных организаций: социальной аптеки (выделение бесплатных лекарств), кафе (проведение празднований дней рождений), спорт-клубов (бесплатные аэробика и фитнес), бассейна (бесплатные посещения).

На вопрос, оплачивали ли Вы предоставляемую проектом услугу, получатели ответили отрицательно.

На вопрос, оказывали ли Вы (или ваши родные и близкие) проекту другую помощь (кроме оплаты) на добровольной основе (например: приносили и отдавали в распоряжение проекта вещи, мебель, продукты, производили бесплатно какие-либо работы, включая уборку помещений, приготовление пищи и т.п.) один из опрашиваемых ответил, что его сын помог разработать и напечатать баннер к одному из мероприятий проекта, но это была его личная инициатива, а не просьба со стороны проекта.

## **Раздел 6. Ожидания от государственного заказчика**

Сотрудники организации, реализующей проект, отметили, что государственный заказчик периодически интересовался ходом проекта, консультировал организацию по всем возникающим вопросам. По просьбе проекта, МТСП направило мэрии г.Каракол письмо с просьбой о поддержке проекта. РУСР активно поддерживало проект.

Сотрудниками организации также было отмечено, что МТСП, после заключения договора о реализации проекта, не информирует МСУ о том, что на их территории реализуется проект ГСЗ.

Получатели услуг, по результатам опроса, адресовали бы МТСП следующие пожелания:

- 1) выделить больше средств для расширения проекта (в частности, расширить помещения, в которых оказываются услуги);
- 2) продлить проект как минимум еще на год.

## **Выявленные нарушения и проблемы (включая жалобы респондентов)**

Мониторинг и оценка в период реализации проекта государственным заказчиком не проводились. Это необходимо отметить как проблему, поскольку в ходе реализации проектов по предоставлению социальных услуг необходим мониторинг, который позволял бы оценить промежуточные результаты проекта и качество предоставляемых услуг.

Жалоб от получателей услуг, за весь период реализации проекта, не поступало.

## **Нарушения, устраненные в ходе мониторинга:**

В ходе оценки не было выявлено нарушений или проблем, требующих устранения.

## **Рекомендации группы по мониторингу и оценке проекта**

<b>Раздел</b>	<b>Рекомендации</b>
Раздел 1. Результаты проекта	Необходимо точнее планировать ожидаемые результаты проекта. В заявке на ГСЗ указано ожидаемое количество получателей услуг – 20 чел. В той же заявке и в итоговом отчете проекта указано количество бенефициаров – 40 чел. По результатам опроса сотрудников проекта, услугами проекта пользовались 280 чел., что, в конечном итоге, составляет 1400% от запланированной величины. Необходимо лучше планировать индикаторы результативности подобных проектов. В заявке на ГСЗ перечислены количественные и качественные индикаторы эффективности проекта, но они не снабжены признаками измеримости (нет единиц измерения и методики определения). Перечисленные индикаторы только частично применялись при составлении итогового отчета по проекту - использовались количественные индикаторы, качественные не использовались.
Раздел 2. Управление	МТСП рекомендуется проводить мониторинг проекта в ходе его реализации, а не только оценку после завершения.

<b>Раздел</b>	<b>Рекомендации</b>
проектом и контроль качества	Организации, реализующей проект рекомендовано завести книгу жалоб и предложений или ящик для их приема в письменном виде
Раздел 3. Стандарты оказания социальных услуг	Использовать не использованные ранее утвержденные стандарты оказания социальных услуг пожилым гражданам
Раздел 4. Квалификация сотрудников организации	Организации необходимо установить письменно утвержденные требования к компетентности нанимаемого персонала.
Раздел 5. Ресурсы и партнеры проекта	Поскольку объемы финансирования ГСЗ недостаточны для полноценной реализации проекта, необходим пересмотр политики формирования ГСЗ
Раздел 6. Ожидания от государственного заказчика	МТСП рекомендуется взять за правило, в самом начале проекта, информировать МСУ о том, что на их территории будет реализован проект. А идеальной будет ситуация, когда МСУ будут принимать участие в планировании проектов ГСЗ

### **Заключение по итогам мониторинга и оценки проекта**

В целом, проект заслуживает положительной оценки по результатам его реализации.

При планировании подобных проектов нужно учесть перечисленные ниже факторы.

При разработке подобных проектов стоит учитывать риск того, что на местах трудно найти специалистов, знакомых с методикой оказания геронтологических услуг, как, иногда, и других нужных специалистов – высококвалифицированных врачей, психологов.

Сотрудники медицинских учреждений должны быть проинформированы о наличии центров геронтологических услуг на территории их района, города. Частичное перенаправление (в случаях, не требующих серьезного медицинского вмешательства) нуждающихся в таких услугах из медицинских учреждений в центры, подобные описанному проекту, помогло бы, в некоторой степени, облегчить нагрузку на мед.службы и одновременно улучшить адресность оказания соц.услуг пожилым гражданам. Это было бы особенно эффективно на фоне жалоб пожилых людей на то, что в медицинских учреждениях им не хотят уделять должного внимания.

Основной проблемой является дискретность (прерывистость) в реализации подобных проектов. Без постоянной поддержки, оказываемой подобными проектами, пожилые граждане теряют приобретенные бодрость и оптимизм, замыкаются в себе, следствием чего, в этом возрасте, как правило, является ухудшение здоровья.

Объемы средств, выделяемых на ГСЗ для подобных проектов, часто не покрывают всей реальной стоимости проекта. Ограничения в размерах заработной платы не позволяют нанять высококвалифицированных специалистов, если у проекта нет других источников финансирования. Фактически, ни один проект ГСЗ не может обойтись без партнеров.

### **Источники информации:**

- 1) Анкеты нового образца, предложенные экспертной группой.
- 2) Личные дела получателей услуг.
- 3) Итоговый отчет по проекту.



## УРОВНИ РИСКОВ ОПП НА 2018 ГОД

№	Наименование проекта	Уровень риска	Примечания (обоснование присвоения уровня риска)

## МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЕ УРОВНЕЙ РИСКА ОПП

### Высокий риск

К данной категории относятся:

- Проекты, реализуемые организациями, которые ранее имели проблемы с выполнением ОПП,
- проекты, реализуемые организациями имеющими менее 3 лет опыта работы в соответствующей ОПП сфере деятельности,
- проекты, реализуемые организациями впервые участвующие в реализации ОПП,
- проекты внедряющие новые методики работы с получателями социальных услуг без соответствующих стандартах предоставления социальных услуг
- проекты, которые в рамках предыдущего мониторинга получили неудовлетворительную оценку
- проекты, реализуемые организациями, сотрудники которых не имеют достаточной профессиональной квалификации
- проекты, реализуемые организациями, в которых произошли изменения состава заявленных сотрудников в процессе реализации проекта
- 

### Умеренный риск

К данной категории относятся:

- проекты, реализуемые организациями, которые ранее имели случаи поступления жалоб на выполнение ОПП
- проекты, которые в рамках предыдущего мониторинга получили замечания по улучшению деятельности проекта
- проекты, реализуемые организациями, не прошедшими аккредитацию МТСР

- 

### **Низкий риск**

К данной категории относятся:

- проекты, реализуемые организациями, которые не имели замечаний по улучшению деятельности по результатам предыдущего мониторинга
- проекты, реализуемые организациями, которые успешно реализовали ОПП за последние 3 года и не имели жалоб со стороны получателей услуг
-

**ПЛАН-ГРАФИК МОНИТОРИНГА И ОЦЕНКИ РЕАЛИЗАЦИИ ОБЩЕСТВЕННО ПОЛЕЗНЫХ ПРОЕКТОВ НА 2018 ГОД**

№	Наименование общественно полезного проекта	Сроки мониторинга	Место осуществления мониторинга	Формы	Ответственные
1	Проект 1	3 квартал 2018 года	Жайылский район, с. Х	Промежуточный мониторинг	МТСП
2	Проект 2	4 квартал 2018 года	Сокулукский район, с. ХХ	Финальная оценка	Независимые эксперты

**Разработка индикаторов результативности для бюджетных программ, мер и общественно полезных проектов.**

Индикаторы результативности – это реальные измеримые показатели, позволяющие определить достижение стратегических и операционных целей организации.

Индикаторы результативности применяются на всех уровнях управления. Для целей МиО применительно к ГСЗ, должны быть определены индикаторы трех уровней. См. следующую ниже таблицу:

Уровень индикатора	Определение	Пример
<b>Прямой результат (Output)</b> (уровень бюджетной меры или проекта)	Объем предоставляемых услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>Доля пожилых граждан, охваченных полустационарными социальными услугами от потребности в таких услугах;</li> <li>Темп прироста среднего по областям республики количества социальных проектов для пожилых граждан, осуществляемых за счет госсоцзаказа</li> </ul>
<b>Конечный результат (Outcome)</b> (уровень бюджетной программы, ГО)	Результат от предоставления услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>Увеличение доли пожилых граждан - получателей услуг, удовлетворенных качеством социальных услуг полустационарных учреждений;</li> <li>Высокий индекс доверия населения к ГО</li> </ul>
<b>Эффект (Effect)</b> (уровень страны)	Долгосрочные изменения под влиянием конечных результатов	<ul style="list-style-type: none"> <li>Доля пожилых граждан, положительно оценивающих изменение качества жизни в результате получения социальных услуг</li> <li>Отсутствие социальной напряженности</li> </ul>

Необходимо, чтобы индикаторы результативности проекта были связаны с индикаторами, применяемыми государственным заказчиком для мониторинга и оценки реализации отраслевых (бюджетных) программ и мер, в рамках которых осуществляется проект.

Для мониторинга и оценки социальных проектов используются не только индикаторы результативности, но и индикаторы соответствия утвержденным стандартам оказания услуг или отдельно сформулированным требованиям государственного заказчика, если утвержденные стандарты отсутствуют.

**Требования к индикаторам результативности**

При разработке индикаторов результативности для МиО должны соблюдаться следующие требования к их качеству:

- 1) *Конкретность.* Индикаторы должны быть четко сформулированы и отражать специфику отрасли;
- 2) *Измеримость.* Индикаторы подбираются так, чтобы их количественные или качественные характеристики можно было измерить простыми и понятными величинами (количество, доля, коэффициент);
- 3) *Достижимость и реалистичность.* Сам индикатор и его целевые значения должны зависеть от реальных «мощностей» отрасли (с учетом факторов развития) и объемов финансирования проекта, меры, программы;
- 4) *Привязка ко времени.* Целевые значения индикатора должны иметь четкую связь с планируемыми сроками их достижения;
- 5) *Соответствие полномочиям и компетенции ГО/ведомства.* ГО должно иметь достаточное влияние на достижение целевых значений данного индикатора. Пример: МТСП не может

указывать такой показатель, как «снижение общей численности детей в тяжелой жизненной ситуации (ТЖС)»;

- 6) *Возможность сбора информации по данному индикатору.* Выбранный индикатор должен уже собираться в рамках национальной или ведомственной статистики. Данные должны поступать вовремя. Процесс сбора информации не должен быть трудоемким или дорогостоящим
- 7) *Характеристика изменений для потребителей услуг.* Индикатор должен отражать конкретные действия, которые ГО осуществляет для потребителей услуг. Нецелесообразно перечисление мер и индикаторов, характеризующих изменение состояния в самом ГО/ ведомстве, таких, как закупка новых компьютеров, ремонт помещений ГО и др.;
- 8) *Отражение качественных изменений.* Индикатор должен отражать качественные изменения, которые происходят в секторе в результате деятельности ГО/ ведомства. Не рекомендуется использование индикаторов, характеризующих формальную сторону выполнения мероприятий, например, «количество разработанных поправок в законодательство», «количество проведенных семинаров», «количество заключенных договоров»;
- 9) *Ориентированность на потребителя.* Показатели конечных общественно значимых результатов должны характеризовать удовлетворение потребностей внешних потребителей за счет оказания им государственных услуг. Пример: Доля пожилых граждан, положительно оценивающих изменение качества жизни в результате получения полустационарных социальных услуг (ПСУ) от общего количества пожилых граждан, пользующихся ПСУ;
- 10) *Объективность.* Не допускается использование индикаторов, улучшение отчетных значений которых возможно при ухудшении реального положения дел. Используемые индикаторы должны в наименьшей степени создавать стимулы для министерств/ ведомств и подведомственных организаций к искажению результатов их деятельности. Индикаторы не должны создавать так называемые ложные стимулы, т.е. достижение целевых значений индикаторов не должно приводить к реальному ухудшению ситуации. Например, снижение значений индикатора «численность выявленных детей, находящихся в ТЖС» может быть достигнуто как за счет совершенствования деятельности социальных работников, так и за счет отказа сотрудников ГО от регистрации таких детей;

### **Установление численных целевых значений показателей**

Для прямых результатов в рамках реализации мер, как правило, должна быть очевидная взаимосвязь между количеством выделенных средств и численным значением индикатора. При явном недофинансировании бюджетной меры лучше предусмотреть набор сценариев, показывающих, как может измениться целевое значение индикатора в определенном периоде, если в этом же периоде появятся дополнительные источники финансирования

По конечным результатам – необходимо выбрать базовое значение и оценить его желаемые изменения в среднесрочном или долгосрочном периоде

Целевые значения индикаторов могут устанавливаться на основе:

- экстраполяции значений индикатора за прошлые периоды;
- метода прямого счета - целевое значение устанавливается на уровне, означающем, что проблема полностью решена;
- показателей аналогичных программ и бюджетных мер;
- значений аналогичных показателей в развитых странах, международных рейтингов и других показателей, применяемых для межстрановых сопоставлений.

Таким образом, каждый проект ГСЗ, на этапе обсуждения с исполнителем, должен быть снабжен информацией следующего содержания:

Индикатор	ед.изм.	Целевые значения индикатора			
		базовое (потребность в ед. по территории)	до начала проекта	промежут.	на конец проекта
<i>пример:</i> 1) Доля детей в трудной жизненной ситуации, охваченных полустационарными неспециализированными социальными услугами от потребности в таких услугах по Кеминскому району Чуйской области	%	100 чел.	0%	15%	20%
2)					
3)					
””					

При формулировании каждого в отдельности индикатора результативности необходимо соблюсти наличие следующих его параметров:

- Наименование индикатора результативности;
- Единица измерения;
- Определение индикатора;
- Источник данных для сбора значений индикатора;
- Метод сбора информации, отчетности;
- Формула расчета индикатора результативности;
- Объект и единица наблюдения.

Ниже приведены примеры описания таких параметров для количественных и качественных индикаторов результативности:

*Пример 1:*

Наименование индикатора результативности: *Доля детей в трудной жизненной ситуации, охваченных полустационарными неспециализированными социальными услугами от потребности в таких услугах*

<b>Единица измерения</b>	%
<b>Определение индикатора</b>	<i>Относительный количественный показатель, характеризующий удовлетворенность (охват) категории «Дети в трудной жизненной ситуации (ТЖС)» неспециализированными социальными услугами полустационарных учреждений (услугами, предоставляемыми в центрах дневного/временного пребывания, реабилитации, кризисных центрах и др.) (ПСУ) в среднем по республике</i>
<b>Источник данных для сбора</b>	<i>Периодическая отчетность органов местного самоуправления (оМСУ), которым делегированы полномочия по организации полустационарных неспециализированных социальных услуг:</i>

<b>значений индикатора</b>	<p>1) о количестве детей в ТЖС на территории, подконтрольной ОМСУ, нуждающихся в ПСУ;</p> <p>2) о фактическом количестве детей в ТЖС, которым на территории, подконтрольной ОМСУ, в течение отчетного периода регулярно предоставлялись ПСУ</p>
<b>Метод сбора информации, отчетности</b>	Отчетность формируется ОМСУ ежегодно (по состоянию на 31 декабря отчетного года). Количество детей в ТЖС, нуждающихся в ПСУ, может отличаться от общего количества детей в ТЖС на территории, подконтрольной ОМСУ. Поэтому для определения потребности используется методика, утвержденная в [наименование документа]
<b>Формула расчета индикатора результативности</b>	$N = \frac{\sum_{i=1}^n P}{\sum_{i=1}^n Q} \times 100$ <p>где:</p> <p><i>N</i> – доля детей в ТЖС, охваченных полустационарными неспециализированными социальными услугами от потребности в таких услугах;</p> <p><i>i</i> – орган МСУ;</p> <p><i>n</i> – количество органов МСУ;</p> <p><i>P</i> – фактическое количество детей в ТЖС, которым на территории, подконтрольной ОМСУ, в течение отчетного периода регулярно предоставлялись ПСУ;</p> <p><i>Q</i> – количество детей в ТЖС на территории, подконтрольной ОМСУ, нуждающихся в ПСУ;</p>
<b>Объект и единица наблюдения**</b>	Группа получателей неспециализированных ПСУ – дети в трудной жизненной ситуации

Пример 2:

Наименование индикатора результативности: **Удовлетворенность получателей услуг – пожилых граждан качеством неспециализированных социальных услуг полустационарных учреждений**

Единица измерения	Средний балл (с одним знаком после запятой)
Определение индикатора	Качественный индикатор, характеризующий удовлетворенность получателей качеством неспециализированных социальных услуг полустационарных учреждений (услугами, предоставляемыми в центрах дневного/временного пребывания, реабилитации, кризисных центрах и др.) (ПСУ) в среднем по республике
Источник данных для сбора значений индикатора*	<p>Социологический опрос лиц, пользующихся ПСУ, на основе анкет с присвоением баллов от 1 (очень плохо) до 10 (превосходно). Анкеты содержат следующий типовый перечень вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) доступность информации о ПСУ;</li> <li>2) среднее время ожидания приема или оперативность решения вопросов;</li> <li>3) уровень компетентности работников учреждения;</li> <li>4) доброжелательность вежливость и внимательность работников;</li> <li>5) состояние предоставляемой в пользование мебели;</li> </ol>

	<p>6) <i>качество предоставляемого питания;</i></p> <p>7) <i>качество социально-медицинских услуг</i></p> <p><i>Список вопросов может быть дополнен с учетом территориальной специфики или специфики учреждений, предоставляющих услуги</i></p>
Метод сбора информации, отчетности	<i>Опрос проводится ежегодно сотрудниками уполномоченного государственного органа или его территориальных подразделений на территории 10 ОМСУ в каждой области, выбранных случайным образом. Количество анкет определяется в зависимости от количества действующих поставщиков и пользователей услуг на территории выбранного МСУ. Анкетируются все желающие, но не менее 50% получателей услуг в каждом из полустационарных учреждений.</i>
Формула расчета индикатора результативности	<i>Средний балл вычисляется в каждой анкете, а потом в целом по ОМСУ, области и республике</i>
Объект и единица наблюдения	<i>Группа получателей неспециализированных ПСУ – пожилые граждане</i>