Муниципальное бюджетное учреждение

города Набережные Челны «Спортивная школа «Челны»

(МБУ «СШ «Челны»)

**Проект по теме:**

**Методологический подход к оценке**

**эффективности деятельности учреждения**

**FS -20/21**

**заместитель директора по правовым вопросам**

**Мусина Эльмира Наилевна**

[musinen@mail.ru](mailto:musinen@mail.ru)

2021

РЕФЕРАТ

Отчет 15 с., 1кн., 4 прил.

Цель работы - оценить эффективность работы спортивной школы.

Новизна подхода в том, что увеличивается количество опрошенных лиц для оценки эффективности за счет работников самой школы.

Ключевые слова: эффективность деятельности, уровень удовлетворенности, критерий оценки, коэффициент эффективности, результативность труда.

ПРОЕКТ

Одна из основных тенденций периода реформ в государственном (муниципальном) управлении формирование концепции «нового государственного управления». Ориентация на клиента основная идея НГУ. Не только принимать необходимые для населения решения в государственных структурах, но и измерять результаты выполнения этих решений. В том числе и на местах, непосредственными исполнителями.

Цель проекта объективно оценить качество работы учреждения по предоставлению гражданам услуг в сфере социального обслуживания для стимулирования к повышению профессионального уровня работников учреждения.

Повышение престижа через рост квалификации работников это политика учреждения.

Стратегия муниципального бюджетного учреждения города Набережные Челны «Спортивная школа «Челны»: расширение конкурентных преимуществ организации за счет создания условий для развития и эффективного использования трудового потенциала.

Стратегия, базирующаяся на ресурсах, которыми располагает учреждение. Поскольку проект полностью реализуется внутри учреждения при уже имеющемся техническом оснащении как внутри, так и при взаимодействии с населением, он не сталкивается с препятствием, требующим внешнего регулирования для улучшения общих условий социальной деятельности.

Реализация стратегии управления включает два этапа: внедрение и контроль. На этапе внедрения разработка плана внедрения и активизация стартовых мероприятий по внедрению стратегии.

После разработки теоретических аспектов со всесторонним охватом реализации платных услуг практически применить на уровне работников, непосредственно задействованных в реализации данных услуг населению, пакет документов с одновременным обнародованием в Интернет-сети на официальном сайте МБУ СШ Челны.

На этапе контроля определение соответствия или отличия состоянию внешней и внутренней среды.

При наличии уже обратной связи от работников провести анкетирование потребителей данных услуг. После получения обратной связи от получателей услуг скорректировать данное направление деятельности учреждения.

Хотелось бы не только удовлетворять общественные потребности, но и повысить социально-экономическую эффективность. Инновация обеспечивает и экономическую выгоду и социальный эффект для общества. Путем проведения социологического исследования методом опроса в форме анкетирования осуществляется определение показателя, характеризующего уровень удовлетворенности граждан.

Муниципальное бюджетное учреждение физической культуры и спорта оказывают населению социальные услуги в сфере физической культуры и спорта. Содержание понятия эффективность деятельности муниципальных учреждений спортивной направленностипо сутивключает в себя две нераздельные части: оценка условий реализации услуги (оценка тренерского персонала, качество программ, состав обучающихся и др.) т.е. оценка внешней и внутренней среды учреждения; оценка уровня интенсивности и характер спроса на услугу, потребительской ценности оказываемой услуги.

Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №287 утвержден минимальный перечень показателей эффективности деятельности учреждений.

Проект предлагает взять за основу уровень удовлетворенности и занимающихся в учреждении и работников. Предполагается разработать и реализовать в учреждении систему материального и морального стимулирования работников учреждения в части поощрения за коллективный результат труда.

При определении показателей эффективности деятельности работников учреждений будет учитываться удовлетворенность граждан доступностью и качеством предоставляемых социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб на качество их предоставления (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 01.07.2013 №287). Конкретный же размер премирования руководителей непосредственно увязать с уровнем удовлетворенности всех работников учреждения, вовлеченных в предоставление социальных услуг гражданам.

Оценку эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения предполагается проводить ежегодно путем формирования таблиц результативности труда комиссией.

Сроки реализации проекта с 2020 по 2022 год.

## Принято Утверждаю

Общим собранием работников Директор МБУ «СШ «Челны»

МБУ «СШ «Челны» \_\_\_\_\_\_\_ Р.Т. Файзрахманов

Протокол №\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_2020г. Приказ №\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_2020г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

## о критериях оценки эффективности деятельности

## Муниципального бюджетного учреждения города Набережные Челны «Спортивная школа «Челны»

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение о критериях оценки эффективности деятельности Муниципального бюджетного учреждения города Набережные Челны «Спортивная школа «Челны» (далее - Положение) разработано в соответствии с:

* Программой поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных) учреждениях на 2012-2018 годы, утвержденной [распоряжением Правительства Российской Федерации от 26.11.2012 N 2190-р](http://docs.cntd.ru/document/902383325).,
* Приказом Минспорта России от 19.03.2013 N 121 "О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта",
* Положением об оплате труда работников Муниципального бюджетного учреждения «Спортивная школа «Челны».

1.2. В Положении разрабатывается порядок оценки качества работы Муниципального бюджетного учреждения «Спортивная школа «Челны» на основании критериев оценки эффективности деятельности учреждения, определенных и утвержденных Общим собранием работников, для выявления уровня эффективности за определенный рабочий период.

1.3. Настоящее Положение определяет целью обеспечение зависимости оплаты труда работников Муниципального бюджетного учреждения «Спортивная школа «Челны» (далее работников) от оценивания их коллективного результата труда при предоставлении социальных услуг гражданам, и осуществления на их основе материального стимулирования за счет соответствующих выплат стимулирующего характера из фонда оплаты труда.

1.4. Задачами проведения оценки эффективности деятельности являются:

* усиление материальной заинтересованности работников в повышении качества предоставляемых услуг.
* повышение уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления учреждением государственных и муниципальных услуг в сфере физической культуры и спорта;
* увеличение объема средств от оказания платных услуг и иной приносящей доход деятельности.

1.5. Основным критерием, влияющим на размер дополнительных выплат за результативность труда, является достижение пороговых значений критериев оценки эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения.

**2. Порядок проведения оценки эффективности деятельности**

2.1. Оценка эффективности деятельности учреждения проводится ежегодно в ноябре-декабре текущего года и охватывает учебный год с 01 сентября по 31 августа, предшествующий отчетной дате. Конкретные сроки проведения оценки эффективности устанавливаются приказом директора.

2.2. Основанием для определения размера выплаты является анкета (Приложение 1,2), в которой дается оценка качества работы Муниципального бюджетного учреждения «Спортивная школа «Челны». Анкета заполняется на основе утвержденных настоящим Положением критериев.

2.3. Оценка эффективности деятельности проводится в три этапа. Первый этап осуществляется путем заполнения анкеты лицами, которым предоставляются услуги, и работниками (за исключением руководителей учреждения). Общественное мнение о качестве работы учреждения выявляется и с помощью он-лайн голосования. Заполненная анкета передается ответственному лицу не позже 5 календарных дней со дня начала оценки эффективности.

Второй этап проводится ответственным лицом путем анализа результатов заполненной анкеты в течение 5 календарных дней. По итогам оценки ответственное лицо заносит результаты в оценочный лист (Приложение 3) и направляет его Комиссии.

На третьем этапе Комиссия рассчитывает коэффициент эффективности (отношение итогового количества баллов к максимально возможному) и сравнивает его с пороговыми значениями:

Уровень эффективности деятельности достаточный – коэффициент эффективности до 0,30;

Уровень эффективности деятельности средний – коэффициент эффективности от 0,31до 0,74;

Уровень эффективности деятельности высокий – коэффициент эффективности 0,75 и выше.

2.4. Уровень эффективности деятельности учреждения выражается суммарным баллом, полученным в результате сложения баллов по каждому направлению деятельности.

### 3. Размеры и порядок стимулирования работников учреждения

3.1. Стимулирующие надбавки устанавливаются в пределах средств от приносящей доход деятельности, направленных на оплату труда работников, а также экономии фонда оплаты труда.

3.2. Стимулирующие выплаты (премии) начисляются всем работникам, принятым на постоянной основе по основному месту работы.

3.3. На выплаты стимулирующего характера начисляются все виды налогов, на основании действующего законодательства РФ.

3.4. Конкретный размер премиальных выплат устанавливается в абсолютном значении.

Максимальный размер премиальной выплаты по итогам работы определяется на каждый конкретный год. При этом размер фонда стимулирующих выплат, запланированных на отчетный период, делится на общее количество работников, соответствующих предъявляемым требованиям.

3.5. Выплаты стимулирующего характера не производятся в случаи наложения дисциплинарного взыскания за отчетный период.

Решение о снятии стимулирующих выплат работнику в установленный период может быть принято только Комиссией.

О снятии стимулирующих выплат работник должен быть предупрежден.

3.6. Вновь принятым работникам стимулирующие выплаты устанавливаются по истечении третьего месяца работы в учреждении.

### 4. Критерии оценки эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Направление деятельности | Критерии | Показатели | Баллы |
| 1. Удовлетворенность населения предоставляемыми услугами (отсутствие обоснованных жалоб) | Доступность и полнота информации об организации и порядке предоставления услуг | Стенд | 10 |
| Информация на стенде | 10 |
| Сайт | 10 |
| Информация на сайте | 10 |
| Комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг | Оснащенность | 10 |
| Санитарное состояние | 10 |
| Доступность для инвалидов | 10 |
| Культура обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников) | Первичный контакт | 10 |
| Реализация услуг | 10 |
| Дистанционное взаимодействие | 10 |
| 2. Удовлетворенность работников учреждения | Управление | Компетентность руководителя | 10 |
| Отношение руководителя к подчиненным | 10 |
| Внутренняя политика | 10 |
| Условия труда | 10 |
| Информирование | 10 |
| Вознаграждение | Признание | 10 |
| Уровень оплаты | 10 |
| Дополнительные выплаты | 10 |
| Самостоятельность | Собственные методы | 10 |
| Отсутствие проволочек | 10 |

**5. Заключительные положения**

5.1. Настоящее Положение действует до принятия нового.

5.2. Любые изменения, дополнения и исключения в Положении обсуждаются на Общем собранием работников и утверждаются приказом директора.

## Приложение 1 к Положению

## о критериях оценки

## эффективности деятельности

## МБУ «СШ «Челны»

## АНКЕТА

## для опроса граждан

## об уровне удовлетворенности предоставляемыми услугами

## МБУ СШ Челны

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится анонимно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

Начало формы

1. При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?

  Да   
  Нет

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

  Да   
  Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о его деятельности?

  Да   
  Нет

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в ИТС "Интернет"?

  Да   
  Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации)?

  Да)   
  Нет

6. Удовлетворены ли санитарным состоянием помещений организации?

  Да   
  Нет

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении?

  Да   
  Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями?

  Да   
  Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги в учреждении (тренеры, инструкторы, и прочие работники)?

  Да   
  Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением (телефон, электронная почта)? Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте)?

  Да   
  Нет

Конец формы

## Приложение 2 к Положению

## о критериях оценки

## эффективности деятельности

## МБУ «СШ «Челны»

**АНКЕТА**  
оценки удовлетворенности работников

Руководство МБУ СШ Челны проводит анкетирование работников с целью оптимизации кадровой политики компании.

Анкета является анонимной.

Прочтите внимательно утверждения в отношении работы в МБУ СШ Челны и решите устраивает ли вас данная сторона вашей работы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопрос | Ответ | |
| Да | Нет |
| 1. Компетентностью решений моего руководителя |  |  |
| 2. Тем, как мой начальник относится к своим подчиненным |  |  |
| 3. Тем, как реализуется внутренняя политика компании |  |  |
| 4. Психологический комфорт и условия труда |  |  |
| 5. Информированием в организации работников |  |  |
| 6. Признанием, которое я получаю за хорошо сделанную работу |  |  |
| 7. Уровнем оплаты и объемом работы, которую я выполняю |  |  |
| 8. Дополнительными выплатами, существующими в учреждении |  |  |
| 9. Возможностями пробовать свои собственные методы работы |  |  |
| 10. Тем, что попытки улучшить процесс работы не натыкаются на проволочки |  |  |

Спасибо за Ваши ответы!

## Приложение 3 к Положению

## о критериях оценки

## эффективности деятельности

## МБУ «СШ «Челны»

**Оценочный лист**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Направление деятельности | Критерии | Показатели | Общее количество баллов |
| 1. Удовлетворенность населения предоставляемыми услугами | Доступность и полнота информации об организации и порядке предоставления услуг | Стенд |  |
| Информация на стенде |  |
| Сайт |  |
| Информация на сайте |  |
| Комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг | Оснащенность |  |
| Санитарное состояние |  |
| Доступность для инвалидов |  |
| Культура обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников) | Первичный контакт |  |
| Реализация услуг |  |
| Дистанционное взаимодействие |  |
| 2. Удовлетворенность работников учреждения | Управление | Компетентность |  |
| Отношение к подчиненным |  |
|  | Внутренняя политика |  |
| Условия труда |  |
| Информирование |  |
| Вознаграждение | Признание |  |
| Уровень оплаты |  |
| Дополнительные выплаты |  |
| Самостоятельность | Собственные методы |  |
| Отсутствие проволочек |  |

Председатель Комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Таблица заполнена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.