****

**Департамент здравоохранения,**

**труда и социальной защиты населения**

**Ненецкого автономного округа**

**ПРИКАЗ**

от №

г. Нарьян-Мар

|  |
| --- |
| **Об установлении показателей и критериев эффективности труда работников государственных учреждений Ненецкого автономного в сфере социальной защиты населения, подведомственных Департаменту здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа** |

В соответствии с пунктом 7.1. Плана мероприятий по совершенствованию системы оплаты труда работников государственных учреждений Ненецкого автономного округа, утвержденного распоряжением губернатора Ненецкого автономного округа от 10.02.2016 № 25-рг, приказываю:

1. Утвердить:

1) показатели и критерии эффективности труда работников государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания», подведомственного Департаменту здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа, согласно Приложению 1;

2) показатели и критерии эффективности труда работников государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов», подведомственного Департаменту здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа, согласно Приложению 2;

3) показатели и критерии эффективности труда работников государственного казенного учреждения «Отделение социальной защиты населения», подведомственного Департаменту здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа, согласно Приложению 3;

Общеотраслевые должности и профессии оцениваются руководителем государственных организаций Ненецкого автономного округа для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей самостоятельно.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня официального опубликования.

Заместитель губернатора

Ненецкого автономного округа -

руководитель Департамента здравоохранения,

труда и социальной защиты населения

Ненецкого автономного округа Н.А. Семяшкина

Приложение 1

к приказу Департамента здравоохранения,

труда и социальной защиты населения

Ненецкого автономного округа

от \_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 №\_\_\_\_\_

«Об установлении показателей и критериев

эффективности труда работников государственных

учреждений Ненецкого автономного округа

в сфере социальной защиты населения, подведомственных

Департаменту здравоохранения, труда и

социальной защиты населения

Ненецкого автономного округа"

Показатели и критерии

эффективности труда основных категорий работников государственного бюджетного

учреждения социального обслуживания населения Ненецкого

автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателя эффективности деятельности**  **работника** | **Критерии оценки** |
| Для заведующих структурными подразделениями | | |
| 1. | Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей | Выполнение заданий, поручений администрации учреждения в соответствии с должностными обязанностями, отсутствие официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п. |
| 2. | Выполнение государственного задания | Выполнение государственного задания не менее 90% от установленного  Выполнение государственного задания менее чем на 90% от установленного |
| 3. | Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг | Анализ качества и доступности предоставления социальных услуг населению (проведение социологического исследования среди получателей услуг). Отсутствие обоснованных жалоб от граждан.  Наличие жалоб граждан на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорными органами. |
| 4. | Своевременность предоставления месячных, квартальных и годовых отчетов, статистической отчетности, других сведений и их качество | Соблюдение сроков, установленных порядков и форм предоставления сведений, отчетов и статистической отчетности.  Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности. |
| 5. | Проведение информационно-разъяснительной работы среди населения | Наличие в отделении стендов с информацией о перечне предоставляемых услуг, в том числе на платной основе, предоставление информации в СМИ, распространение информационного материала (буклеты) о деятельности отделения и др. |
| 6. | Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики | Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах. |
| 7. | Отсутствие фактов нарушения законодательства Российской Федерации и Ненецкого автономного округа | Отсутствие  Наличие неустраненных замечаний, указанных в предписаниях, представлениях |
| Для социальных педагогов, психологов, специалистов по социальной работе | | |
| 1. | Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей | Своевременное и качественное выполнение заданий по оказанию социальных услуг, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п. |
| 2. | Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг | Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления социальных услуг в учреждении. |
| 3. | Использование новых эффективных технологий в процессе социального обслуживания граждан | Достижение позитивных результатов работы в условиях новых эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения, разработанных и внедренных в работу учреждения |
| 4. | Выполнение приказов, регламентирующих работу в отделении, поручений заведующего отделением | Исполнение приказов, поручений в указанный срок |
| 5. | Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики | Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах. |
| 6. | Отсутствие замечаний по организации и проведению процесса социального обслуживания граждан в рамках своей компетенции | Отсутствие |
| 7. | Участие в конкурсах профессионального мастерства, общественной жизни учреждения | Участие в конкурсах профессионального мастерства, культурно-массовых мероприятиях, субботниках, акциях, проводимых в округе, городе, учреждении и др. |
| Для социальных работников | | |
| 1. | Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей | Своевременное и качественное выполнение заданий по оказанию социальных услуг, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п. |
| 2. | Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг | Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления социальных услуг в учреждении. |
| 3. | Качество и своевременность предоставления услуг гражданам.  Отсутствие обоснованных жалоб от граждан. | Качественное и своевременное предоставление социальных услуг, выявляемое во время проверок заведующими отделениями, комиссией по контролю качества |
| 4. | Соблюдение порядка взимания оплаты за социальные услуги | Правильный расчет размера оплаты за оказанные услуги с учетом условий оплаты (на полной, частичной либо бесплатной основе), своевременное взимание оплаты, качественное ведение бланков строгой отчетности |
| 5. | Своевременность предоставления отчетности и их качество | Соблюдение сроков, установленных порядков и форм предоставления отчетов |
| 6. | Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики | Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах. |
| 7. | Участие в конкурсах профессионального мастерства, общественной жизни учреждения | Участие в конкурсах профессионального мастерства, культурно-массовых мероприятиях, субботниках, акциях, проводимых в округе, городе, учреждении и др. |
| Для медицинских работников | | |
| 1. | Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей | Своевременное и качественное выполнение заданий по оказанию социальных услуг, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п. |
| 2. | Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления медицинских услуг | Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления медицинских услуг в учреждении. |
| 3. | Отсутствие обоснованных жалоб от граждан | Отсутствие обоснованных жалоб граждан на качество оказания медицинских услуг |
| 4. | Проявление инициативы к активизации граждан | Проведение с гражданами групповых, индивидуальных занятий (информационного, оздоровительного характера) |
| 5. | Качественное оформление медицинской документации | Соблюдается |
| 6. | Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики | Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах. |
| 7. | Участие в конкурсах профессионального мастерства, общественной жизни учреждения | Участие в конкурсах профессионального мастерства, культурно-массовых мероприятиях, субботниках, акциях, проводимых в округе, городе, учреждении и др. |

Приложение 2

к приказу Департамента здравоохранения,

труда и социальной защиты населения

Ненецкого автономного округа

от \_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 №\_\_\_\_\_

«Об установлении показателей и критериев

эффективности труда работников государственных

учреждений Ненецкого автономного округа

в сфере социальной защиты населения, подведомственных

Департаменту здравоохранения, труда и

социальной защиты населения

Ненецкого автономного округа"

Показатели и критерии

эффективности труда основных категорий работников государственного

бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания системы социальной

защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателя эффективности деятельности**  **работника** | **Критерии оценки** |
| Для заведующих структурными подразделениями | | |
| 1. | Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей | Выполнение заданий, поручений администрации учреждения в соответствии с должностными обязанностями, отсутствие официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п. |
| 2. | Выполнение государственного задания | Выполнение государственного задания не менее 90% от установленного  Выполнение государственного задания менее чем на 90% от установленного |
| 3. | Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг | Анализ качества и доступности предоставления социальных услуг населению (проведение социологического исследования среди получателей услуг). Отсутствие обоснованных жалоб от граждан.  Наличие жалоб граждан на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорными органами. |
| 4. | Своевременность предоставления месячных, квартальных и годовых отчетов, статистической отчетности, других сведений и их качество | Соблюдение сроков, установленных порядков и форм предоставления сведений, отчетов и статистической отчетности.  Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности. |
| 5. | Проведение информационно-разъяснительной работы среди населения | Наличие в отделении стендов с информацией о перечне предоставляемых услуг, в том числе на платной основе, предоставление информации в СМИ, распространение информационного материала (буклеты) о деятельности отделения и др. |
| 6. | Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики | Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах. |
| 7. | Отсутствие фактов нарушения законодательства Российской Федерации и Ненецкого автономного округа | Отсутствие  Наличие не устраненных замечаний, указанных в предписаниях, представлениях |
| Для врача-терапевта | | |
| 1. | Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей | Своевременное и качественное выполнение заданий по оказанию медицинских услуг, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п. |
| 2. | Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления медицинских услуг | Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления медицинских услуг в учреждении. |
| 3. | Отсутствие обоснованных жалоб от граждан | Отсутствие обоснованных жалоб граждан на качество оказания медицинских услуг |
| 4. | Отсутствие массовой заболеваемости обслуживаемых граждан инфекционными заболеваниями | Отсутствие случаев массовой заболеваемости вследствие надлежащей организации профилактической работы среди граждан, проживающих в стационарных учреждениях, должного выполнения обязанностей по недопущению распространения заболеваемости |
| 5. | Качественное оформление медицинской документации | Соблюдается |
| 6. | Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики | Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах. |
| 7. | Участие в конкурсах профессионального мастерства, общественной жизни учреждения | Участие в конкурсах профессионального мастерства, культурно-массовых мероприятиях, субботниках, акциях, проводимых в округе, городе, учреждении и др. |
| Для медицинских работников | | |
| 1. | Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей | Своевременное и качественное выполнение заданий по оказанию медицинских услуг, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п. |
| 2. | Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления медицинских услуг | Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления медицинских услуг в учреждении. |
| 3. | Отсутствие обоснованных жалоб от граждан | Отсутствие обоснованных жалоб граждан на качество оказания медицинских услуг |
| 4. | Контроль проведения ухода за гражданами на всех этапах сестринского процесса | Своевременное и точное выполнение медицинских процедур связанных со здоровьем проживающих по назначению врача |
| 5. | Качественное и своевременное оформление документации | Соблюдается |
| 6. | Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики | Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах. |
| 7. | Участие в конкурсах профессионального мастерства, общественной жизни учреждения | Участие в конкурсах профессионального мастерства, культурно-массовых мероприятиях, субботниках, акциях, проводимых в округе, городе, учреждении и др. |

Приложение 3

к приказу Департамента здравоохранения,

труда и социальной защиты населения

Ненецкого автономного округа

от \_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 №\_\_\_\_\_

«Об установлении показателей и критериев

эффективности труда работников государственных

учреждений Ненецкого автономного округа

в сфере социальной защиты населения, подведомственных

Департаменту здравоохранения, труда и

социальной защиты населения

Ненецкого автономного округа"

Показатели и критерии

эффективности труда основных категорий работников государственного

казенного учреждения «Отделение социальной защиты населения»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя эффективности деятельности учреждения | Критерии оценки |
| Для начальников структурных подразделений | | |
| 1 | Информирование сотрудников об изменениях в законодательстве | Своевременное оперативное отслеживание изменений в законодательстве Российской Федерации и Ненецкого автономного округа в части предоставления мер социальной поддержки граждан |
| 2 | Обеспечение информационной открытости учреждения | Обеспечение и размещение информации о предоставлении государственных услуг, предоставляемых учреждением, текущие новости, объявления и т.д. на официальном сайте [www.osznnao.ru](http://www.osznnao.ru) |
| 3 | Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения | Наличие в учреждении стендов с информацией о перечне предоставляемых услуг, о правах и обязанностях граждан, получающих услуги, о действующем законодательстве в сфере социальной защиты населения и другой информацией; качественное юридическое консультирование граждан по вопросам предоставления государственных услуг, оказываемых учреждением |
| 4 | Своевременность представления месячных, квартальных и годовых отчетов | Соблюдение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов |
| 5 | Соблюдение сроков и порядка предоставления ответов на текущие запросы | Своевременное предоставление ответов на обращения граждан, запросы и письма органов государственной власти, органов самоуправления, учреждений, организаций, предприятий и т.д. |
| 6 | Контроль за соблюдением сроков ответов на межведомственные запросы | Контроль за соблюдением сроков и форм на межведомственные запросы, направленные сотрудниками отдела |
| 7 | Контроль за соблюдением сроков и порядка осуществления социальных выплат гражданам | Контроль за соблюдением сроков рассмотрения заявлений и документов граждан для предоставления мер социальной поддержки |
| 8 | Высокие результаты работы (оценивается качество выполненной работы) | Достижение высоких показателей в сравнении с предыдущим периодом (месяцем, кварталом, годом), стабильность и рост качества предоставляемых услуг, а также выполнение заданий особой важности и сложности |
| 9 | Проверка описей выплаченных сумм, предоставленным ФГУП Почта России | Контроль за соблюдением сроков проверки выплатных ведомостей, поступивших с ФГУП Почта России; внесение «возвратов» для занесения данных в автоматизированную систему АСП |
| 10 | Удовлетворенность граждан качеством предоставленных социальных услуг | Отсутствие письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания услуг |
| 11 | Участие в конкурсах профессионального мастерства, общественной жизни учреждения | Участие в конкурсах профессионального мастерства, культурно-массовых мероприятиях учреждения |
| 12 | Отсутствие замечаний, выявленных в ходе внутренних проверок и (или) отсутствие замечаний, выявленных в ходе проверок контролирующими органами | Отсутствие замечаний, выявленных в ходе внутренних проверок и (или) отсутствие замечаний, выявленных в ходе проверок контролирующими органами;  полнота и качество выплатных дел, в т.ч. соблюдение сроков для назначения, уведомления и выплаты |
| 13 | Участие в разработке предложений по совершенствованию системы мер социальной поддержки и защиты отдельных категорий граждан | Участие в разработке предложений по совершенствованию системы мер социальной поддержки и защиты отдельных категорий граждан |
| Для специалистов | | |
| 1 | Соблюдение сроков ответов на межведомственные запросы | Соблюдение сроков и форм на межведомственные запросы  Нарушение сроков и (или) форм на межведомственные запросы |
| 2 | Соблюдение сроков и порядка предоставления ответов на текущие запросы | Соблюдение сроков, установленных законодательством РФ и НАО  Нарушение сроков, установленных законодательством РФ и НАО |
| 3 | Соблюдение сроков и порядка осуществления социальных выплат гражданам | Соблюдение сроков рассмотрения заявлений и документов граждан для предоставления мер социальной поддержки  Нарушение сроков рассмотрения заявлений и документов граждан для предоставления мер социальной поддержки |
| 4 | Высокие результаты работы (оценивается качество и количество выполненной работы) | Пропорционально отработанного времени в текущем месяце:  до 100 обращений граждан  до 200 обращений граждан  до 300 обращений граждан  свыше 300 обращений граждан |
| 5 | Проверка описей выплаченных сумм, предоставленным ФГУП Почта России | Соблюдение сроков проверки выплатных ведомостей, поступивших с ФГУП Почта России. Внесение «возвратов» для занесения данных в автоматизированную систему АСП |
| 6 | Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг | Отсутствие письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания услуг  Наличие письменных благодарностей  Наличие обоснованных письменных жалоб |
| 7 | Участие в конкурсах профессионального мастерства, общественной жизни учреждения | Участие в конкурсах профессионального мастерства, культурно-массовых мероприятиях учреждения |
| 8 | Бесплатное юридическое консультирование граждан по вопросам предоставления государственных услуг, оказываемых учреждением | Качественное юридическое консультирование граждан по вопросам предоставления государственных услуг, оказываемых учреждением |
| 9 | Отсутствие замечаний, выявленных в ходе внутренних проверок и (или) отсутствие замечаний, выявленных в ходе проверок контролирующими органами | Отсутствие замечаний, выявленных в ходе внутренних проверок и (или) отсутствие замечаний, выявленных в ходе проверок контролирующими органами;  полнота и качество выплатных дел, в т.ч. соблюдение сроков для назначения, уведомления и выплаты |
| 10 | Участие в разработке предложений по совершенствованию системы мер социальной поддержки и защиты отдельных категорий граждан | Участие в разработке предложений по совершенствованию системы мер социальной поддержки и защиты отдельных категорий граждан |