****

**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 установленногоВыполнение 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 | ОтсутствиеНаличие 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 установленногоВыполнение 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 | ОтсутствиеНаличие 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 запросыНарушение сроков и (или) форм на межведомственные запросы |
| 2 | Соблюдение сроков и порядка предоставления ответов на текущие запросы | Соблюдение сроков, установленных законодательством РФ и НАОНарушение 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 поддержкиНарушение 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 граждандо 200 обращений граждандо 300 обращений граждансвыше 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 услугНаличие 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 |