

**Министерство труда и социального развития
Республики Северная Осетия-Алания**

Приказ

от 8 ноября 2013 года

№137-Д

г. Владикавказ

«О порядке оценки эффективности работы
государственных учреждений социального
обслуживания Республики Северная
Осетия - Алания, их руководителей и
работников»

Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-Р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы», постановления Правительства Республики Северная Осетия-Алания от 1 марта 2013 г. № 69 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Республики Северная Осетия-Алания (2013-2018 годы)» и приказа Министерства труда и социального развития Республики Северная Осетия – Алания от 16 апреля 2013 года №66-Д «а» «О формировании независимой системы оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Республики Северная Осетия – Алания»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:
 - 1.1. Порядок оценки эффективности работы государственных учреждений социального обслуживания Республики Северная Осетия - Алания, их руководителей и работников (приложение №1).
 - 1.2. Показатели оценки эффективности деятельности государственных учреждений социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания, их руководителей и критерии их оценки (приложение №2).
 - 1.3. Показатели эффективности деятельности работников государственных учреждений социального обслуживания Республики

Северная Осетия-Алания из числа основного персонала и критерии их оценки (приложение №3).

1.4. Перечень государственных учреждений социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания для проведения независимой оценки качества услуг (приложение №4).

1.5. Примерную анкету оценки качества услуг клиентами государственных учреждений социального обслуживания Республики Северная Осетия - Алания

2. Начальнику Управления по делам ветеранов, пожилых граждан и военнослужащих, уволенных в запас (Хугаевой Т.Ф.), начальнику отдела нестационарного социального обслуживания населения (Макаровой Л.П.), начальнику отдела организации стационарного социального обслуживания населения (Кабалоевой З.Т.), начальнику отдела медицинской реабилитации инвалидов (Каримовой М.Т), начальнику отдела семейной и демографической политики и социальной поддержки семей с детьми (Икаеву С.А.), начальнику отдела социальной профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (Тихоновой Л.В.), начальнику отдела опеки и попечительства (Дзуцевой Е.А.) обеспечить методическое руководство применения Порядка оценки эффективности работы государственных учреждений социального обслуживания Республики Северная Осетия - Алания, их руководителей и работников.

3. Руководителям государственных учреждений социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания, согласно приложения №4 к настоящему приказу, обеспечить независимую оценку эффективности и результативности деятельности учреждений, возглавляемых ими, их деятельность в качестве руководителя и работников учреждений из числа основного персонала.

4. Рекомендовать Общественному совету при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия – Алания:

4.1. организовать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы государственных учреждений социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания;

4.2. ежеквартально направлять в Министерство труда и социального развития Республики Северная Осетия – Алания информацию о результатах оценки качества работы в государственных учреждениях социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания и рекомендации по типам учреждений об улучшении качества их работы;

4.3. обеспечить открытость и доступность информации;

4.4. формировать систему публичных рейтингов, состоящих из:
рейтинга учреждений с выделением лучшего учреждения для граждан пожилого возраста и инвалидов и для детей;

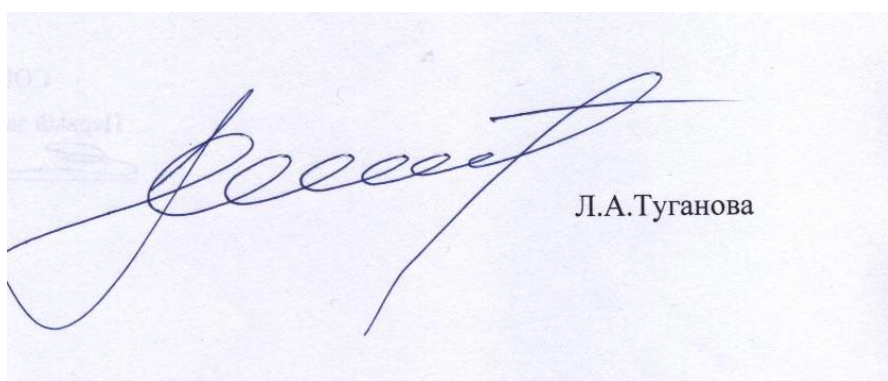
рейтинга учреждений по типам учреждений с выделением лучшего учреждения рассматриваемого типа (стационарного, полустационарного,

нестационарного; реабилитационные учреждения социального обслуживания, учреждения социального обслуживания для детей).

5. Начальнику отдела автоматизации и информационных технологий (Цаллаеву В.Х.) обеспечить взаимодействие с Общественным советом при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия – Алания в целях оперативного размещения информации на официальном сайте Министерства труда и социального развития Республики Северная Осетия – Алания о результатах рейтингов в соответствии с пунктом 4.4. настоящего приказа.

6. Контроль исполнения данного приказа возложить на Первого заместителя Министра труда и социального развития Республики Северная Осетия – Алания Е.В. Столбину и заместителя Министра труда и социального развития Республики Северная Осетия – Алания Ж.М.Гасиеву.

Министр



Л.А.Туганова

ПОРЯДОК
оценки эффективности работы государственных учреждений
социального обслуживания Республики Северная Осетия - Алания, их
руководителей и работников

1. Настоящий Порядок оценки эффективности работы государственных учреждений социального обслуживания Республики Северная Осетия - Алания, их руководителей и работников (далее – Порядок) разработан в соответствии с Планом мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Республики Северная Осетия–Алания (2013-2018 годы)», утвержденным Постановлением Правительства Республики Северная Осетия-Алания от 1 марта 2013 г. № 69, и Методическими рекомендациями по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания населения, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 июля 2013 года №287.
2. Проведение оценки эффективности работы учреждений, их руководителей и работников рекомендуется осуществлять на основании данных статистической и иной отчетности, сведений и других документов, образуемых в ходе осуществления учреждениями своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов (анкетирования, блиц-опросов, тестирования и т.д.), анализа открытых источников информации и иными способами проведения данной оценки.
3. Оценку эффективности деятельности работников учреждений рекомендуется осуществлять в зависимости от численности обслуживаемых граждан и степени тяжести их зависимости от постороннего постоянного ухода.

4. Оценку выполнения целевых показателей эффективности деятельности учреждений рекомендуется проводить не реже 1 раза в год, их руководителей и работников - ежеквартально в соответствии с установленными критериями оценки их деятельности, путем суммирования баллов за отчетный период и формирования рейтинговых таблиц.
5. Оценку эффективности деятельности учреждений проводит Общественный совет при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия – Алания (далее – Совет), формируемый с участием представителей общественных, правозащитных организаций, средств массовой информации, получателей социальных услуг на основе установленной бальной системе оценок, рассмотрения отчетов, докладов руководителей учреждений, заведующих структурными подразделениями.
6. Публичный рейтинг (далее – рейтинг) учреждений социального обслуживания населения определяется на заседании Совета, состав и Положения о деятельности которого утверждены приказом от 29 мая 2013 года №74-2 «а» «Об образовании Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия – Алания», и оформляется протоколом на основе предварительного заключения о степени эффективности и результативности деятельности учреждений, их руководителей и работников.
7. Рейтинг учреждений социального обслуживания населения определяется по типам учреждений с выделением лучшего учреждения рассматриваемого типа (стационарного, полустационарного, нестационарного) и категориям граждан, получающих социальные услуги (граждане пожилого возраста и инвалиды, дети, дети-инвалиды). Высокий рейтинг учреждения должен являться основанием для морального и материального стимулирования руководителя и работников учреждения.
8. Совет осуществляет подготовку и утверждение рекомендаций по результатам полученной оценки эффективности и результативности деятельности учреждений, их руководителей и работников.
9. Показатели эффективности деятельности учреждений используются при: анализе деятельности сети государственных учреждений социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания; установлении рейтинга учреждений, в том числе по типам учреждений и категориям граждан, получающим социальные услуги; разработке и

реализации системы материального и морального стимулирования работников учреждений в части поощрения за коллективный результат труда.

10. Показатели эффективности работы руководителей и работников учреждений применяются: при премировании руководителя и работников учреждения; аттестации руководителя и работников учреждения на соответствие занимаемой должности; включении в кадровый резерв системы социального обслуживания населения; в качестве морального фактора стимулирования к повышению профессионального уровня и деловой активности.
11. Размер премирования работников и руководителей учреждений находится в прямой зависимости от уровня удовлетворенности граждан качеством и количеством предоставления социальных услуг.
12. Определение показателя, характеризующего уровень удовлетворенности граждан качеством и количеством предоставленных им социальных услуг, должно осуществляться путем проведения социологических исследований методом опроса (в форме анкетирования, блиц-опросов, интервьюированием, телефона доверия, материалов открытых источников: средств массовой информации, официальных сайтов и т.д.) граждан на основе примерной анкеты по анализу качества и доступности предоставления социальных услуг, разрабатываемой Министерством труда и социального развития Республики Северная Осетия – Алания.
13. Критерий выполнения государственного задания (объем выполненного государственного задания) позволяет оценить работу учреждения и его руководителя в целом и определяется как отношение количества фактически оказанных услуг учреждением к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период согласно государственному заданию, и рассчитывается по следующей формуле:

$$K_1 = \frac{K_{у\text{факт}}}{K_{у\text{план}}}, \text{ где:}$$

K_1 - коэффициент полноты выполнения государственного задания учреждением;

$K_{у\text{факт}}$ - фактическое количество оказанных услуг, ед.;

$K_{у\text{план}}$ - плановое количество услуг, ед.

14. Критерий укомплектованности учреждения работниками, непосредственно оказывающими социальные услуги, определяется как

отношение количества работников, фактически занятых оказанием социальных услуг в учреждении за отчетный период, к численности указанных работников по штатному расписанию и рассчитывается по следующей формуле:

$$K_2 = \frac{N_{\text{факт}}}{N_{\text{план}}}, \text{ где:}$$

K_2 - критерий укомплектованности учреждения работниками, непосредственно оказывающими социальные услуги;

$N_{\text{факт}}$ - фактическое количество работников, оказывающих социальные услуги, чел.;

$N_{\text{план}}$ - плановое количество работников, оказывающих социальные услуги, чел.

15. Критерий целевого и эффективного использования бюджетных средств, в том числе в рамках государственного задания, характеризует эффективность расходования бюджетных средств при выполнении государственного задания, определяется отношением фактически израсходованных финансовых средств при выполнении государственного задания к планируемому размеру субсидий на выполнение государственного задания.

16. При этом значение данного критерия прямо пропорционально объему выполненного государственного задания.

17. Критерий целевого и эффективного использования бюджетных средств рассчитывается по формуле:

$$K_3 = \frac{\Phi_{\text{факт}}}{\Phi_{\text{план}}} \times K_1, \text{ где:}$$

K_3 - критерий расходования бюджетных средств при выполнении государственного задания;

$\Phi_{\text{факт}}$ - фактически израсходованные финансовые средства при выполнении государственного задания, тыс. руб.;

$\Phi_{\text{план}}$ - планируемый размер субсидии на выполнение государственного задания, тыс. руб.;

K_1 - коэффициент полноты выполнения государственного задания учреждением.

18. Показатель обеспечения комплексной безопасности учреждения и проживающих (пребывающих) в нем граждан должен

характеризоваться соблюдением в учреждении мер противопожарной и антитеррористической безопасности, правил по охране труда, санитарно-гигиенических правил, а также наличием и эффективным функционированием пожарной сигнализации и «тревожной кнопки», отсутствием зарегистрированных случаев травматизма граждан и работников учреждения за отчетный период, отсутствием замечаний контрольно-надзорных органов, своевременной подготовкой к отопительному сезону и другими мерами.

19. Показатель оснащенности учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг, рекомендуется выявлять на основании проведения анкетных опросов, интервьюирования, бесед с гражданами, блиц-опросов, телефона доверия, материалов открытых источников: средств массовой информации, официальных сайтов и т.д., а также с помощью соответствующих диагностических средств, определяющих соответствие созданных в стационарном (полустационарном) учреждении условий проживания (пребывания), в том числе санитарно-эпидемиологических условий, действующим санитарно-эпидемиологическим требованиям, установленным социальным нормам и нормативам, положениям государственных стандартов социального обслуживания, порядкам (регламентам) предоставления социальных услуг.
20. При определении значения данного показателя устанавливать следующие критерии оценки эффективности деятельности руководителя учреждения: положительная динамика в обеспечении безопасности здоровья и жизни граждан (санитарно-гигиенические условия, безбарьерная среда, травматизм, питание, психологический комфорт); обеспечение психологического комфорта и безопасных условий труда работников учреждения.
21. Показатели участия работников учреждения в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях, экспериментальных группах, в методической работе и инновационной деятельности оцениваются на основании зафиксированного участия работников учреждения в мероприятиях профессионального мастерства (семинары, конференции, конкурсы) разного уровня, в работе профессиональных ассоциаций или экспертных групп, подготовке публикаций работников о результатах научно-методической работы, в том числе учебно-методических, научно-

методических публикаций, а также подготовке пособий, рекомендаций, выступлений.

22. Критериями оценки достижения данного показателя являются: положительная (устойчивая) динамика системного участия работников учреждения в указанных мероприятиях; положительные отзывы граждан или руководителя учреждения о профессиональном мастерстве работников через систему тестирования, блиц-опросов, анкетирования, интервьюирования, телефона доверия, материалов открытых источников: средств массовой информации, официальных сайтов и т.д..
 23. Показатель соблюдения сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур следует оценивать фиксированием времени, затраченного на исполнение данных процедур.
 24. Показатель доведения средней заработной платы соответствующих категорий работников до установленных соотношений среднемесячной заработной платы по Республике Северная Осетия – Алания оцениваются в соответствии с целевыми значениями, определенными в трудовом договоре руководителя учреждения.
 25. Рекомендуемые минимальные наборы показателей оценки эффективности деятельности учреждений, их руководителей и работников из числа основного персонала, а также критерии их оценки.
-

Показатели оценки эффективности деятельности государственных учреждений социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания, их руководителей и критерии их оценки

№ п/п	Наименование показателя эффективности деятельности учреждения (руководителя)	Критерии оценки	Количество баллов
1. Основная деятельность учреждения			
1.1.	Выполнение государственного задания	<p style="text-align: center;"><i>Выполнение государственного задания в полном объеме</i></p> <p>Объем выполненного государственного задания определяется как отношение количества фактически оказанных услуг в учреждении к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период согласно государственному заданию. Пункты государственного задания, в которых определен объем оказываемых услуг, считаются выполненными, если отношение количества фактически оказанных услуг в учреждении к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период согласно государственному заданию, составляет не менее 85%.</p>	10 баллов
1.2.	Обеспечение комплексной безопасности учреждения и проживающих (пребывающих) в нем граждан	<p style="text-align: center;"><i>Соблюдение мер противопожарной и антитеррористической безопасности, правил по охране труда, санитарно-гигиенических правил</i></p> <p>Наличие и эффективное функционирование пожарной сигнализации и «тревожной кнопки», отсутствие зарегистрированных случаев травматизма граждан и работников учреждения за отчетный период, своевременная подготовка к отопительному сезону и т.п. (отсутствие предписаний, представлений, замечаний со стороны контролирующих и надзорных органов)</p>	10 баллов

		<p>по итогам проведенных проверок либо отсутствие самих проверок).</p> <p>Наличие замечаний, исполненных в соответствии со сроками, указанными в предписаниях, представлениях, предложениях.</p> <p>Наличие неисполненных в срок предписаний, представлений, предложений или исполненных с нарушением указанных сроков.</p>	<p>- 5 баллов</p> <p>- 7 баллов</p>
1.3.	<p>Оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам, а также наличие требуемой документации и законодательной базы и реализуемых социально-значимых программ</p>	<p><i>Соответствие созданных в учреждении условий проживания (пребывания) действующим требованиям, в том числе:</i></p> <p>- по стационарным учреждениям социального обслуживания населения и социальному учреждению для бездомных граждан - СанПиНу 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания», установленным социальным нормам и нормативам по обеспечению граждан одеждой, обувью, мягким инвентарем, продуктами питания, мебелью и предметами длительного пользования, а также положениям государственных стандартов социального обслуживания, положениям порядков предоставления социальных услуг; СП 35-107-2003 «Здания учреждений временного пребывания лиц без определенного места жительства»; СП 35-114-2003 «Рекомендация и приспособление зданий для учреждений социального обслуживания пожилых людей»; СП 35-117-2006 «Дома-интернаты для детей-инвалидов»; СП 35-112-2005 «Дома-интернаты»; создание благоприятных условий жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие и выполнение плана мероприятий по созданию доступной среды для мало мобильных групп населения;</p> <p>- по полустационарным учреждениям социального обслуживания населения- СП 35-107-2003 «Здания учреждений временного пребывания лиц без определенного места жительства»;</p>	<p>10 баллов</p> <p>+ 3 балла</p> <p>+ 3 балла</p>

		<p>социальным нормам и нормативам по продуктам питания, а также положениям государственных стандартов социального обслуживания, положениям порядков предоставления социальных услуг;</p> <p>создание благоприятных условий жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие и выполнение плана мероприятий по созданию доступной среды для мало мобильных групп населения;</p> <p><u>- по нестационарным учреждениям социального обслуживания населения, в том числе нестационарном учреждении для ветеранов-</u> СП 35-107-2003 «Здания учреждений временного пребывания лиц без определенного места жительства»;</p> <p>положениям государственных стандартов социального обслуживания, положениям порядков предоставления социальных услуг;</p> <p>создание благоприятных условий при социальном обслуживании для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие и выполнение плана мероприятий по созданию доступной среды для мало мобильных групп населения.</p> <p>Отрицательная динамика в обеспечении безопасности здоровья и жизни граждан учреждения (нарушение санитарно-гигиенические условий, отсутствие без барьерной среды, наличие случаев травматизма, психологический дискомфорт), а также в обеспечении психологического комфорта и безопасных условий труда работников в результате несоблюдения действующих требований.</p> <p>Отсутствие в учреждении законодательной базы, регламентирующей отношения в сфере социального обслуживания населения, реализуемых социально-значимых программ, имеющих документации, отвечающей требованиям государственного стандарта Республики Северная Осетия-Алания «Социальное обслуживание населения в Республике Северная Осетия-Алания. Документация учреждения социального обслуживания».</p>	<p>+ 3 балла</p> <p>- 5 баллов</p> <p>- 5 баллов</p>
1.4.	Отсутствие массовой заболеваемости обслуживаемых	Отсутствие случаев массовой заболеваемости вследствие надлежащей организации профилактической работы среди граждан, проживающих в стационарных учреждениях, должного выполнения обязанностей по недопущению распространения заболеваемости	6 баллов

	граждан инфекционными заболеваниями*		
1.5.	Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг	<p><i>Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления социальных услуг в учреждении</i></p> <p>Положительные результаты независимой оценки качества предоставления социальных услуг.</p> <p>Наличие письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов.</p>	<p>2 балла</p> <p>+ 2 балла</p> <p>- 2 балла</p>
1.6.	Осуществление инновационной деятельности	<p><i>Достижение позитивных результатов работы в условиях новых эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения, разработанных и внедренных в работу учреждения</i></p> <p>Апробирование и внедрение в работу новых методов и технологий работы при наличии зафиксированной положительной динамики в удовлетворенном спросе граждан на услуги в результате применения новых методов и технологий социальной работы.</p>	<p>6 баллов</p> <p>+ 2 балла</p>
1.7.	Обеспечение информационной открытости учреждения	Обеспечение регистрации и размещения информации об учреждении в соответствии с установленными показателями на официальном сайте Министерства труда и социального развития Республики Северная Осетия - Алания	10 баллов
1.8.	Создание попечительского совета в учреждении	Наличие в учреждении попечительского (общественного, наблюдательного) совета и его участие в независимой оценке качества работы учреждения	8 баллов
1.9.	Проведение информационно- разъяснительной	<i>Наличие в учреждении стендов с информацией о перечне предоставляемых услуг, в том числе на платной основе, о поставщиках социальных услуг, о правах и обязанностях граждан, получающих социальные услуги, о составе попечительского совета, о</i>	3 балла

	работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения	<i>действующем социальном законодательстве и с другой информацией</i> Наличие в учреждении официального Интернет-сайта и его ежемесячная актуализация.	+ 2 баллов
II. Финансово - экономическая деятельность и исполнительская дисциплина учреждения (руководителя)			
2.1.	Своевременность представления месячных, квартальных и годовых отчетов, планов финансово-хозяйственной деятельности, статистической отчетности, других сведений и их качество	<i>Соблюдение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности</i> Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности. Допущение ошибок при составлении сведений, отчетов и статистической отчетности, в том числе с последующим исправлением.	5 баллов - 2 балла - 2 балла
2.2.	Целевое и эффективное использование бюджетных и внебюджетных средств, в том числе в рамках государственного задания; эффективность расходования средств, полученных от взимания платы с граждан за предоставление социальных услуг	<i>Отсутствие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности и нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств в течение учетного периода</i> Наличие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности в течение учетного периода. Наличие нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств, установленных в ходе проверок. Своевременное освоение средств для строительства, текущего и капитального ремонта. Соблюдение нормативного правового акта, регулирующего расходование средств, полученных от граждан за оказанные платные социальные услуги, целевое использование	10 баллов - 2 балла - 2 балла + 2 балла + 3 балла

		указанных средств.	
		Работа со спонсорами и инвесторами. Нормативное регулирование расходования средств, полученных в качестве благотворительной и спонсорской помощи.	+ 3 балла
		Финансовое состояние иной деятельности (получение дохода от иной деятельности). Нормативное регулирование расходования средств, полученных от иной деятельности.	+ 3 балла
III. Деятельность учреждения (руководителя), направленная на работу с кадрами			
3.1.	Укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами в соответствии с требованиями государственного стандарта РСО-Алания «Социальное обслуживание населения в Республике Северная Осетия-Алания. Требования к персоналу учреждения социального обслуживания»	<p><i>Доля укомплектованности специалистами, составляющая 100%, отвечающая требованиям государственного стандарта Республики Северная Осетия-Алания «Социальное обслуживание населения в Республике Северная Осетия-Алания. Требования к персоналу учреждения социального обслуживания»</i></p> <p>Доля укомплектованности специалистами, составляющая менее 75 % отвечающая требованиям государственного стандарта Республики Северная Осетия-Алания «Социальное обслуживание населения в Республике Северная Осетия-Алания. Требования к персоналу учреждения социального обслуживания».</p> <p>Наличие специалиста, не отвечающего требованиям государственного стандарта Республики Северная Осетия-Алания «Социальное обслуживание населения в Республике Северная Осетия-Алания. Требования к персоналу учреждения социального обслуживания», оказывающего услуги населению.</p>	<p>10 баллов</p> <p>- 2 балла</p> <p>- 3 балла</p>
3.2.	Подбор кадров, непосредственно оказывающих социальные услуги, с применением	<p><i>Применение для кандидатов на работу тестирования, блиц-опросов, собеседования с психологом, краткосрочной стажировки с опытными специалистами учреждения</i></p> <p>Создание школ наставничества для молодых специалистов учреждения.</p>	<p>2 балла</p> <p>+ 2 балла</p>

	<p>тестирования, блиц-опросов, собеседования с психологом, краткосрочной стажировки с опытными специалистами учреждения. Развитие наставничества. Стимулирование наличия семейных династий в системе социального обслуживания населения</p>		
3.3.	<p>Соблюдение сроков повышения квалификации работников учреждения, непосредственно оказывающих социальные услуги гражданам</p>	<p><i>Соблюдение установленных сроков повышения квалификации работников</i></p> <p>Для врачей, среднего медицинского персонала и педагогических работников с получением сертификата специалиста или присвоением квалификационной категории не реже, чем 1 раз в 5,1 - 6 лет.</p> <p>Для иных специалистов и социальных работников - не реже, чем 1 раз в 3,1 - 5 лет.</p>	5 баллов
3.4.	<p>Доведение средней заработной платы соответствующих категорий работников учреждения до установленных соотношений</p>	<p>Соблюдение установленных учреждению показателей соотношения средней заработной платы соответствующей категории работников учреждения и доведения их в установленные сроки до среднемесячной заработной платы по Республике Северная Осетия - Алания</p>	10 баллов

	<p>среднемесячной заработной платы в Республике Северная Осетия - Алания в соответствии с «дорожной картой» Республики Северная Осетия - Алания.</p>		
3.5.	<p>Соблюдение предельной доли оплаты труда работников административно-управленческого персонала в фонде оплаты труда учреждения</p>	<p>Соблюдение установленной учредителем доли оплаты труда работников административно - управленческого персонала в фонде оплаты труда учреждения</p>	5 баллов
3.6.	<p>Соблюдение целевого соотношения средней заработной платы основного и вспомогательного персонала учреждения</p>	<p>Соблюдение установленного учредителем целевого соотношения средней заработной платы основного и вспомогательного персонала учреждения</p>	5 баллов

* - Данный показатель рекомендуется для стационарных учреждений социального обслуживания населения

Выплаты стимулирующего характера руководителю учреждения не начисляются в следующих случаях:

- а) выполнение государственного задания менее чем на 85%;
- б) выявление нарушений по результату проверок финансово-хозяйственной деятельности за отчетный период или за предыдущие периоды, но не более чем за два года, предшествующих отчетному периоду;
- в) наложение дисциплинарного взыскания в отчетном периоде;
- г) выявление в учреждении нарушений правил противопожарной и антитеррористической безопасности.

**Показатели эффективности деятельности работников государственных учреждений социального обслуживания
Республики Северная Осетия-Алания из числа основного персонала и критерии их оценки**

№ п/п	Наименование показателя эффективности деятельности работников учреждений	Критерии оценки	Количество баллов
1	Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей	<p style="text-align: center;"><i>Своевременное и качественное выполнение плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в сфере социального обслуживания в рамках реализации государственного задания учреждению, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п.</i></p> <p>Нарушение Правил внутреннего трудового распорядка, условий трудового договора.</p> <p>Соблюдение традиций и корпоративной культуры учреждения.</p>	<p>10 баллов</p> <p>- 5 баллов</p> <p>+ 2 балла</p>
2	Освоение программ повышения квалификации или профессиональной подготовки	<p style="text-align: center;"><i>Прохождение в установленные сроки курсов или программ повышения квалификации (не менее 72 часов)</i></p> <p>Освоение курсов и программ профессиональной подготовки объемом менее 72 часов и разовым охватом специалистов по одной должности не менее 30% от штатной численности.</p>	<p>5 баллов</p> <p>+ 2 балла</p>

3	Использование новых эффективных технологий в процессе социального обслуживания граждан	<p><i>Достижение позитивных результатов работы в условиях новых эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения, разработанных и внедренных в работу учреждения</i></p> <p>Апробирование и внедрение в работу новых методов и технологий работы при наличии зафиксированной положительной динамики в удовлетворенном спросе граждан на услуги в результате применения новых методов и технологий социальной работы.</p>	<p>6 баллов</p> <p>+ 2 балла</p>
4	Участие в методической работе и инновационной деятельности	<p><i>Наличие учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций, выступлений и т.п.</i></p> <p>Зафиксированная положительная динамика в удовлетворенном спросе граждан на услуги в результате применения новых технологий социальной работы.</p> <p>Участие в отраслевых съездах, тематических отраслевых региональных, общероссийских совещаниях, обучающих семинарах, фокус – группах, мастер-классах.</p>	<p>7 баллов</p> <p>+ 5 баллов</p> <p>+ 3 балла</p>
5	Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики	<p><i>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</i></p> <p>Отрицательная оценка деятельности специалиста при анонимном анкетировании получателями услуг.</p>	<p>8 баллов</p> <p>- 4 балла</p>
6	Участие в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях,	Ежегодное проведение конкурсов профессионального мастерства среди различных категорий работников и наличие динамики по номинациям в рамках учреждения социального обслуживания.	7 баллов

	экспериментальных группах	<p>Достижение значимых результатов более широкого масштаба в рамках республиканских отраслевых конкурсов.</p> <p>Достижение значимых результатов более широкого масштаба в рамках общероссийских отраслевых конкурсов.</p>	<p>+ 3 балла</p> <p>+ 5 баллов</p>
7	Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг	<p>Наличие письменных благодарностей за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц.</p> <p>Наличие благодарственных отзывов в средствах массовой информации.</p> <p>Наличие жалоб граждан на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорными органами.</p>	<p>2 балла</p> <p>+ 2 балла</p> <p>- 2 балла</p>

Примечание:

- 1) оценку эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения следует осуществлять в зависимости от численности обслуживаемых граждан и степени тяжести их зависимости от постороннего постоянного ухода;
- 2) оценку выполнения целевых показателей эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения следует проводить один раз в год, их руководителей и работников – ежеквартально в соответствии с установленными критериями их деятельности, путем суммирования баллов за отчетный период и формирования рейтинговых таблиц.

Перечень государственных учреждений социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания для проведения независимой оценки качества услуг

1. Стационарные учреждения социального обслуживания, учреждение для оказания помощи лицам без определенного места жительства и занятий:

1.1. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Забота».

1.2. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский дом-интернат для умственно отсталых детей «Ласка».

1.3. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский психоневрологический дом-интернат «Милосердие».

1.4. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский геронтологический центр».

1.5. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Социальный приют для лиц, оказавшихся в экстремальных условиях, без определенного места жительства и занятий».

2. Нестационарные и полустационарные учреждения социального обслуживания:

2.1. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардонского района».

2.2. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Комплексный центр социального обслуживания населения Алагирского района»

2.3. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Комплексный центр социального обслуживания населения Дигорского района».

2.4. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Комплексный центр социального обслуживания населения Ирафского района».

2.5. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района».

2.6. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Комплексный центр социального обслуживания населения Моздокского района».

2.7. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района».

2.8. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Комплексный центр социального обслуживания населения Правобережного района».

2.9. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Комплексный центр социального обслуживания населения Иристонского района г. Владикавказ».

2.10. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Комплексный центр социального обслуживания населения Затеречного района г. Владикавказ».

2.11. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Комплексный центр социального обслуживания населения Промышленного района г. Владикавказ».

2.12. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Западного района г. Владикавказ».

2.13. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Владикавказ».

2.14. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Дом ветеранов».

3. Реабилитационные учреждения социального обслуживания:

3.1. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский центр реабилитации детей-инвалидов «Феникс».

3.2. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский центр реабилитации инвалидов и граждан пожилого возраста с нарушениями опорно-двигательного аппарата».

3.3. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания «Санаторий «Осетия».

4. Учреждения социального обслуживания для детей:

4.1. Государственному бюджетному учреждению социального обслуживания Республики Северная Осетия - Алания «Республиканский детский лечебно-реабилитационный центр «Тамиск»,

4.2. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания «Республиканский детский реабилитационно-оздоровительный центр «Горный воздух».

4.3. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания «Алагирский территориальный центр социальной помощи семье и детям».

4.4. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания «Центр социальной помощи семье и детям «Бинонта».

4.5. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский центр социальной реабилитации несовершеннолетних «Доброе сердце».

4.6. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания «Центр профилактики социального сиротства и развития семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Моя семья».

ПРИМЕРНАЯ АНКЕТА

оценки качества услуг клиентами государственных учреждений социального
обслуживания Республики Северная Осетия - Алания

ГБУ социального обслуживания Республики Северная Осетия-
Алания _____

(наименование учреждения)

просит Вас принять участие в анкете, цель которой – определение качества предоставляемых услуг. Полученные данные будут использоваться в обобщенном виде.

Анкета анонимная, поэтому указывать ваши ФИО не нужно. Просим Вас быть искренними и честно отвечать на вопросы. Результаты анкетирования будут использованы для того, чтобы вместе с Вами каким-то образом найти возможность улучшения качества предоставляемых услуг в государственном учреждении социального обслуживания Республики Северная Осетия - Алания. Нам необходимо знать Ваши мнения, пожелания, потребности. Предлагаем Вам ответить на следующие вопросы, указав тот вариант, который наиболее соответствует Вашему мнению.

1. Первопричина обращения за социальной помощью (можно отметить несколько пунктов):

- _____ неспособность к самообслуживанию, нуждаемость по состоянию здоровья в постороннем уходе
- _____ отсутствие близких родственников
- _____ отсутствие ухода и поддержки со стороны родственников
- _____ сложные отношения с близкими родственниками
- _____ одиночество
- _____ отсутствие жилья
- _____ отсутствие средств к существованию

2. Как Вы оцениваете информированность клиентов учреждения о видах социальных услуг, на получение которых в учреждении Вы имеете право (отмечается один пункт):

- ___ хорошая по всем видам услуг
- ___ информированы по отдельным видам услуг
- ___ информированность слабая
- ___ не информированы

3. Какими источниками информации Вы пользуетесь о видах и формах социальных услуг, на которые клиенты учреждения имеют право (можно отметить несколько пунктов):

- ___ получаю сведения от соцработника
- ___ узнаю от окружающих
- ___ узнаю по слухам
- ___ узнаю из буклетов, памяток
- ___ узнаю из объявления на информационном стенде учреждения
- ___ пользуюсь сведениями из сайта учреждения в сети Интернет
- ___ пользуюсь сведениями из сайта Министерства труда и социального развития РСО-Алания в сети Интернет.

4. Можете ли Вы сказать, что чувствуете себя в учреждении достаточно комфортно, безопасно и гарантированно (отмечается один пункт):

- ___ определенно «да»
- ___ скорее «да», чем «нет»
- ___ скорее «нет», чем «да»
- ___ однозначно «нет», не чувствую

5. Как Вы оцениваете доступность социальных услуг (отмечается один пункт):

- ___ доступны все виды социальных услуг
- ___ доступны отдельные виды
- ___ испытывали трудности в получении социальных услуг

_____ услуги получить крайне трудно

6. Как Вы оцениваете качество социальных услуг за последнее время (отмечается один пункт):

_____ качество заметно улучшилось

_____ качество немного улучшилось

_____ качество значительно ухудшилось

_____ качество немного ухудшилось

_____ качество сильно ухудшилось

_____ качество осталось на том же уровне

7. Как изменилась Ваша жизненная ситуация в результате предоставления социальных услуг (можно отметить несколько пунктов):

_____ улучшилось настроение

_____ решились полностью (частично) проблемы жилья

_____ улучшилось здоровье

_____ улучшилось материальное положение

_____ решились пенсионные проблемы

_____ появились новые хорошие знакомые, друзья

_____ появилось желание жить

_____ улучшилось социальное положение («знаю, что всегда помогут»)

8. Устраивает ли Вас взаимоотношения с обслуживающим персоналом и специалистами учреждения (отмечается один пункт):

_____ да, устраивает

_____ скорее устраивает

_____ скорее не устраивает

_____ нет, не устраивает

9. Устраивает ли Вас уровень правовой помощи, оказываемый работниками социального учреждения по обеспечению и защите прав (отмечается один пункт):

- ___да, устраивает
- ___скорее устраивает
- ___скорее не устраивает
- ___нет, не устраивает

10. Как Вы оцениваете социально-медицинскую помощь (отмечается один пункт):

- ___положительно
- ___отрицательно
- ___затрудняюсь ответить

11. Опишите уровень материально-технического оснащения учреждения (отмечается один пункт):

- ___высокий
- ___средний
- ___низкий

12. Удовлетворяет ли Вас деятельность социальных работников по организации досуга проживающих (пребывающих) в учреждении (по установлению благоприятного психологического климата) (отмечается один пункт):

- ___да
- ___нет
- ___частично удовлетворяет

13. Хотели бы Вы, чтобы Вам организовали досуг? (отмечается один пункт)

- ___да, хочу
- ___меня и так устраивает

_____ не хочу

14. Каким формам досуга Вы отдаете предпочтение? (можно отметить несколько пунктов)

_____ просмотр телевизионных передач

_____ чтение книг, газет, журналов

_____ общение с близкими, соседями, друзьями

_____ настольные игры (шахматы, шашки, домино, лото и др.)

_____ участие в репетициях и выступлениях кружка художественной самодеятельности

_____ занятия физкультурой и спортом

_____ танцы

_____ коллективные встречи с гостями и интересными людьми

_____ выездные экскурсии (какие именно и куда)

_____ рукоделие (вышивание, вязание, плетение и т.д.)

15. Что, по Вашему мнению, влияет в первую очередь на успех в организации культурно-массовой работы в Вашем учреждении (можно отметить несколько пунктов):

_____ активная поддержка со стороны администрации

_____ уровень материальной базы, наличие необходимого оборудования и культуринвентаря

_____ личность сотрудника, отвечающего за культурно-досуговое обслуживание

_____ выбор наиболее интересных и активных форм отдыха

_____ высокий художественный уровень мероприятий

_____ знание культурных интересов и запросов людей, проживающих (пребывающих) в учреждении

_____ умение организаторов найти индивидуальный подход к каждому человеку

16. Как Вы находите свое общение с обслуживающим персоналом (отмечается один пункт):

_____ положительно

_____ отрицательно

_____ нейтрально

17. Какие личные и профессиональные качества сотрудников социальных служб Вы можете отметить (можно отметить несколько пунктов):

_____ доброта

_____ добросовестность

_____ эрудированность

_____ взаимопонимание

_____ уважение

_____ терпение

_____ высокий профессиональный уровень

_____ низкий профессиональный уровень

_____ крайне низкий профессиональный уровень

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

1. Пол:

_____ – мужской

_____ – женский

2. Возраст:

_____ 55-57 лет

_____ 58-60 лет

_____ 61-65 лет

Благодарим Вас за участие в анкетировании