

СОГЛАСОВАНО

Представители Совета трудового  
коллектива

Ефремова Г.А.

  
\_\_\_\_\_

подпись

Веремейчик Н.В.

  
\_\_\_\_\_

подпись

Покорская Н.А.

  
\_\_\_\_\_

подпись

«26» января 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор муниципального  
бюджетного учреждения  
«Комплексный центр  
социального  
обслуживания населения  
«Добрыня»



Т.В. Жмылева

«26» января 2017 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

**о внутреннем контроле качества предоставления социальных услуг населению муниципальным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня»**

### 1. Общие положения

1.1 Система контроля качества предоставления социальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» (далее – Учреждение) представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности всех категорий граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании (далее – клиентов).

1.2 Внутренний контроль является неотъемлемой частью управленческой деятельности Учреждения.

1.3 Внутренний контроль заключается в действиях директора Учреждения, его заместителя, заведующих отделениями, других должностных лиц, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности клиентов.

1.4 Внутренний контроль осуществляет комиссия по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг. Работа комиссии, осуществляется в соответствии с данным Положением и ежегодным планом работы, утверждаемым директором МБУ «КЦСОН «Добрыня».

1.5 Внутренний контроль осуществляется с целью создания условий, необходимых для гарантированного удовлетворения потребностей клиентов в социальных услугах, повышения эффективности и качества социальных услуг на всех стадиях их предоставления, предупреждения возможных отклонений от заданных стандартов к этим услугам.

1.6 Задачами внутреннего контроля являются:

- достижение уровня качества услуг, соответствующего требованиям стандартов и иных нормативных документов, регламентирующих алгоритм оказания услуг;
- осуществление контроля за техническими, кадровыми, организационными факторами, влияющими на качество и эффективность социальных услуг;
- своевременное устранение любых несоответствий социальных услуг к заданным и предъявляемым к ним требованиям;
- внедрение новых форм социального обслуживания, отвечающих потребностям клиентов и отражающих специфику деятельности Учреждения.

1.7 Система контроля качества Учреждения основывается на следующих принципах:

- обеспечения приоритетности запросов клиентов, то есть полная реализация этих запросов при предоставлении услуг;
- соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- предупреждения проблем качества социального обслуживания, т.е. обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- обеспечения учреждения профессиональными кадрами, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг;
- личной ответственности руководства Учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества;
- личной ответственности каждого исполнителя за качество социального обслуживания в сочетании с материальным и моральным стимулированием деятельности;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечения понимания всеми сотрудниками МБУ «КЦСОН «Добрыня» требований системы качества и политики в области качества.

Политика учреждения в области качества включает в себя следующие направления:

- непрерывное повышение качества оказания услуг с учетом настоящих и будущих потребностей клиента;
- формирование мотивации сотрудников учреждения к качественному выполнению работ и активному участию в процессах управления качеством;
- вовлечение всего персонала Учреждения в процесс улучшения качества оказанных социальных услуг;
- постепенный переход от инспекционного контроля к самоконтролю и самоуправлению качеством;
- системное обучение сотрудников вопросам качества и управления качеством в

области социального обслуживания;

- создание концепции непрерывного повышения качества;
- мониторинг (социологические опросы, анкетирование и т.д.) клиентских групп с целью повышения качества оказанных социальных услуг, выявления удовлетворенности услугами и определения потребности в новых услугах;
- моральное и материальное стимулирование сотрудников, работающих в сфере оказания социальных услуг.

Реализация политики учреждения в области качества обеспечена необходимыми ресурсами (материально-техническими, кадровыми, информационными и др.).

Политика учреждения в области контроля качества направлена на:

- укрепление материально-технической базы учреждения, повышение укомплектованности специальным и табельным техническим оснащением (аппаратурой, оборудованием, приборами и т.д.);
- укомплектование квалифицированными специалистами в соответствии с занимаемыми должностями, а также на организацию работ по повышению квалификации специалистов и их аттестацию;
- повышение информационного обеспечения в соответствии с требованиями законодательства;
- создание и развитие собственной (внутренней) системы контроля за деятельностью учреждения.

## **2. Уровни контроля**

2.1 Система контроля качества предоставления социальных услуг предусматривает следующие уровни:

- внутриведомственный контроль (уровень Учреждения);
- ведомственный контроль (уровень администрации Новосибирского района Новосибирской области, министерства социального развития Новосибирской области);
- вневедомственный контроль (осуществляется контрольно-надзорными органами);
- независимая оценка качества предоставления социальных услуг (Общественный совет).

2.2 Принципы внутриведомственного контроля:

- законность – соблюдение контролирующими сотрудниками требований законодательства, нормативно-правовых и локальных актов, определяющих их полномочия;
- объективность и ответственность – предоставление контролирующими сотрудниками достоверной информации по итогам контроля;
- системность – регулярное проведение контрольных мероприятий.

2.3 Контроль качества предоставления социальных услуг осуществляется Учреждением на постоянной основе.

2.4 Политика учреждения в области качества внедряется во всех отделениях Учреждения и регулярно подвергается анализу на предмет ее постоянной

актуальности и пригодности.

2.5 Внутриведомственный контроль осуществляется путем:

- самоконтроля сотрудников Учреждения;
- контроля заведующих отделениями Учреждения;
- контроля директора Учреждения (заместителя директора);
- работы комиссии по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг (далее – Комиссия);

2.5.1 Самоконтроль сотрудников Учреждения:

- сотрудники Учреждения осуществляют деятельность в соответствии с требованиями нормативно-правовых документов Российской Федерации, Новосибирской области, администрации Новосибирского района Новосибирской области, должностными инструкциями;

- сотрудники Учреждения обязаны качественно предоставлять клиентам социальные услуги в соответствии со стандартами социальных услуг;

- самоконтроль проводится специалистами и социальными работниками ежедневно с учетом оценки качества, полноты, результативности социального обслуживания;

- результаты самоконтроля рассматриваются на совещаниях отделений Учреждения;

- в случае отклонений действий сотрудников Учреждения от требований нормативных документов заведующий отделением информирует о данном факте директора (заместителя директора) Учреждения.

2.5.2 Контроль заведующего отделением

Заведующий отделением организует деятельность специалистов и социальных работников в соответствии с требованиями нормативных документов.

Заведующий отделением обязан:

- организовать социальное обслуживание клиентов в соответствии с нормативно-правовыми документами, регулирующими социальное обслуживание граждан;

- осуществлять контроль объема, качества предоставления социальных услуг согласно муниципальному заданию и потребности клиентов;

- осуществлять контроль за ведением документации работниками;

- осуществлять контроль за полнотой и своевременностью оплаты предоставленных социальных услуг;

- осуществлять контроль за реализацией плана работы отделения;

- нести ответственность за соблюдением сотрудниками противопожарных, санитарно-гигиенических требований и техники безопасности на рабочем месте;

- определять объем работ сотрудникам отделения;

- проводить анализ деятельности сотрудников отделения;

- разрабатывать мероприятия для устранения недостатков, нарушений, выявленных в ходе проверки;

- внедрять в работу отделения современные формы социального обслуживания.

Плановые проверки заведующего отделением осуществляются ежемесячно. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны клиентов, либо при возникновении конфликтной ситуации в течение трех дней.

### 2.5.3 Контроль руководителя Учреждения

Директор координирует деятельность Учреждения по организации социального обслуживания:

- рассматривает заявления и предложения членов Общественного совета, граждан по вопросам социального обслуживания и принимает соответствующие меры по их реализации;

- осуществляет внедрение новых форм и методов работы по социальному обслуживанию клиентов Учреждения;

- обеспечивает оснащение Учреждения современным техническим оборудованием;

- определяет должностные обязанности сотрудников, принимает меры по обеспечению Учреждения квалифицированными кадрами, повышению их квалификации, соблюдению трудового законодательства, созданию безопасных и благоприятных условий труда специалистов Учреждения, поддерживает благоприятный морально-психологический климат в коллективе;

- проводит работу по укреплению трудовой и производственной дисциплины;

- несет полную ответственность за финансовым и техническим состоянием Учреждения;

- применяет меры поощрения и налагает взыскания на сотрудников Учреждения;

- обеспечивает рациональное использование бюджетных ассигнований, а также средств, поступающих из других источников;

- организует мероприятия по профессиональной (супервизорской) поддержке сотрудников, профилактике их профессионального выгорания.

Контроль заместителя директора Учреждения осуществляется непрерывно.

Целью контроля заместителя директора является разработка и осуществление Политики Учреждения в области контроля качества предоставления социальных услуг.

На основе анализа анкетирования и социологического опроса заместитель директора вносит предложения по повышению качества оказания социальных услуг, внедрению новых социальных услуг и инновационных методов работы.

### 2.5.4 Работа Комиссии.

Целью деятельности Комиссии является контроль реализации политики Учреждения в области качества предоставления социальных услуг.

Состав Комиссии утверждается приказом директор Учреждения. Работа комиссии осуществляется в соответствии с ежегодным планом работы, утверждаемым директором Учреждения.

Проверки, осуществляемые Комиссией, могут быть плановые и внеплановые. Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок, который составляется ежегодно заместителем директора, лицом ответственным за осуществления контроля качества предоставления социальных услуг в Учреждении и утверждается директором. Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный, документарный.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны

обслуживаемых клиентов, при выявлении нарушений в ходе проведения плановых проверок, либо при возникновении конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку мероприятий по улучшению работы отделений.

Плановые проверки каждого отделения Учреждения осуществляются 1 раз в год согласно плану проверок.

Вопросы для проведения проверок разрабатываются председателем Комиссии и утверждаются приказом директора МБУ «КЦСОН «Добрыня» индивидуально для каждой проверки.

Конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующему отделением, которое подлежит проверке, за три дня до ее начала под роспись.

После окончания проверки члены Комиссии в течение 3 дней документально оформляют результаты проверки (Справка), составляется перечень выявленных недостатков, и заведующего данного отделения знакомят с результатами проверки под роспись.

Заведующий отделением в 10-тидневный срок на основании Акта и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с председателем комиссии план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, при возникновении конфликтной ситуации, запросов правоохранительных органов, для контроля выполнения рекомендаций и замечаний, данных по результатам плановой проверки. Внеплановая проверка проводится для изучения ситуации и выработки мероприятий по улучшению работы отделения.

Внеплановые проверки проводят в присутствии заведующего отделением, или без него в течение 3 дней с момента возникновения нестандартной или конфликтной ситуации.

После окончания проверки в течение 3 дней комиссия документально оформляет результаты проверки (Акт), дает рекомендации по устранению выявленных недостатков и знакомит с ним заведующего, проверяемого отделения под роспись. Заведующий отделением направляет письменный ответ клиенту, от которого поступила жалоба или претензия в течение 15 дней, за подписью директора.

Заведующий отделением в 10-тидневный срок разрабатывает и согласовывает с директором план мероприятий по устранению недостатков с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

Итоги проверок рассматриваются на заседаниях комиссии по контролю качества предоставления государственных социальных услуг населению.

В случае выявления отклонений в действиях сотрудников от требований нормативных документов, в том числе по причине отсутствия возможности их выполнения, председатель комиссии информирует о данном факте директора учреждения для принятия мер по их устранению (служебная записка).

Комиссия осуществляет проверку:

-ведения документации отделений Учреждения, в том числе по внутреннему контролю качества социальных услуг;

-деятельности отделений Учреждения и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствие национальным стандартам, стандартам социальных услуг МБУ «КЦСОН «Добрыня», Положениям об отделениях;

-результативности оказываемых социальных услуг (удовлетворенность клиентами качеством полученных социальных услуг);

-факторов влияющих на качество социальных услуг, в том числе состояние информации об учреждении, условий предоставления услуг (наличие необходимых помещений, оборудования, сопутствующих материалов и т.д.);

-наличия и состояния документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (Устав, Положение об учреждении, коллективный договор, национальные и государственные стандарты РФ, стандарты учреждения, Федеральные законы, нормативно-правовые акты Правительства Российской Федерации и Правительства НСО);

-укомплектованности учреждения специалистами и их квалификацией, в том числе своевременности повышения их квалификации и прохождении аттестации;

-обеспеченности специальным и табельным техническим оснащением (оборудованием, приборами и аппаратурой);

-результатов устранения недостатков, выявленных в ходе проверок и аналитической работы учреждения (социологических опросов, мониторингов, анкетирования и т.д.);

- наличия полной и объективной информации об услугах, порядке и условиях их предоставления.

Комиссия по внутреннему контролю качества социальных услуг контролирует:

-Журналы учета предоставления социальных услуг;

-должностные инструкции;

- результаты анкетирования и социологических опросов (аналитические записки);

- книги отзывов и предложений клиентов;

- справки по контролю качества предоставления социальных услуг;

- документы, подтверждающие безопасность процессов по оказанию социальных услуг (аттестация рабочих мест);

- журналы контроля качества предоставления социальных услуг.

### **Критерии оценки качества социального обслуживания**

При оценке качества социальных услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления социальной услуги в соответствии с индивидуальной программой, в том числе с учетом ее объема, сроков предоставления;

- своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

Качественные показатели деятельности сотрудников МБУ «КЦСОН «Добрыня»

Директор

№	Наименование показателя	Значение показателя,	Размер	Периодично
---	-------------------------	----------------------	--------	------------

п/п		критерии оценки	стимулирующей выплаты, % от должностного оклада	сть
1.	Выполнение муниципального задания при отсутствии объективных факторов (чрезвычайные ситуации, карантин, проведение ремонтных работ и др.)	- более 95% - от 90% до 94% - от 85% до 89% - от 80% до 84 % - ниже 80%	25% 15% 10% 5% 0%	ежемесячно
2.	Отсутствие неисполненных в установленный срок предписаний органов государственного контроля (надзора), за исключением требующих значительных финансовых вложений и при отсутствии таковых за отчетный период	да (отсутствие) нет	10% 0%	ежемесячно
3.	Отсутствие нарушений требований пожарной безопасности за отчетный период	да (отсутствие) нет	10% 0%	ежемесячно
4.	Отсутствие фактов нарушения финансово-хозяйственной деятельности и трудового законодательства за отчетный период	да (отсутствие) нет	20% 0%	ежемесячно
5.	Проведение объективной оценки результатов деятельности каждого работника, исходя из установленных качественных показателей деятельности	производится по установленным качественным показателям оценка не производится	10% 0%	ежемесячно
6.	Охват аттестацией рабочих мест по условиям труда	100% менее 100%	10% 0%	ежемесячно
7.	Доля работников учреждения, прошедших повышение квалификации, за последние 5 лет	более 90% от 80% до 90% ниже 80%	5% 3% 0%	ежемесячно
8.	Соответствие профессионального уровня работников тарифно-квалификационным требованиям	более 80% от 75% до 80% ниже 75%	10% 5% 0%	ежемесячно
9.	Отсутствие конфликтных ситуаций в коллективе	да (отсутствие) нет	5% 0%	ежемесячно
10.	Удовлетворенность получателей муниципальных услуг полнотой и качеством услуг	да (отсутствие обоснованных жалоб на объем и (или) качество предоставляемых социальных услуг) нет	15% 0%	ежемесячно
11.	Выполнение плановых объемов муниципальных услуг по итогам календарного года	да	20%	1 раз в год
12.	Отсутствие обоснованных жалоб на объем и качество муниципальных услуг	да	15%	1 раз в год
13.	Рост средней заработной платы работников учреждения в отчетном году по сравнению с предшествующим годом без учета	да нет	15% 0%	1 раз в год



	повышения размера заработной платы в соответствии с нормативными правовыми актами Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, без учета заработной платы руководителя, его заместителей и главного бухгалтера не менее 7%			
--	--	--	--	--

#### Заместитель директора

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, критерии оценки	Размер стимулирующей выплаты, % от должностного оклада	Периодичность
1.	Выполнение муниципального задания при отсутствии объективных факторов (чрезвычайные ситуации, карантин, проведение ремонтных работ и др.)	- более 95% - от 90% до 94% - от 85% до 89% - от 80% до 84 % - ниже 80%	20% 15% 10% 5% 0%	ежемесячно
2.	Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг	Положительные результаты независимой оценки качества предоставления социальных услуг  Отсутствие жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг	5%  5%	ежемесячно
3.	Обеспечение информационной открытости Учреждения	Обеспечение регистрации и размещения информации об Учреждении в соответствии с установленными показателями на федеральном портале	10%	ежемесячно
4.	Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения	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 (наблюдательного,	5%	ежемесячно

		автономного) совета, о действующем социальном законодательстве и с другой информацией, и наличие в учреждении официального Интернет-сайта и его системное сопровождение			
5.	Качество предоставления муниципальных услуг в соответствии с муниципальным заданием	Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации	95%	4%	ежемесячно
		Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок	0	3%	
		Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах	95%	4%	
		укомплектование организации специалистами и, оказывающим и социальные услуги	80%	3%	
		Повышение качества социальных услуг и эф-	95%	3%	

		<p>фактивности их оказания</p> <p>Доступность получения социальных услуг в организации (возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории Учреждения, а также при пользовании услугами, возможность для самостоятельного передвижения по территории Учреждения, входа, выхода и перемещения внутри (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение носителей информации</p>	80%		
				3%	
6.	<p>Организация ведения мониторинга соответствия качества фактически предоставляемых услуг стандартам качества социальных услуг</p>	<p>Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых услуг стандартам качества социальных услуг проводится постоянно в соответствии с периодичностью, установленной в Учреждении</p> <p>Мониторинг соответствия качества фактически</p>		5%	ежемесячно

		предоставляемых услуг стандартам качества социальных услуг отсутствует	0%	
7.	Своевременность представления месячных, квартальных и годовых отчетов, планов финансово-хозяйственной деятельности, статистической отчетности, других сведений и их качество	Соблюдение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности  Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности	10%  -10%	ежемесячно
8.	Отсутствие конфликтных ситуаций в коллективе	Конфликтные ситуации отсутствуют Имеются конфликтные ситуации	5% -5%	ежемесячно
9.	Работа по профилактике коррупционных правоотношений	Отсутствие фактов коррупционных правоотношений в Учреждении	10%	ежемесячно

#### Главный бухгалтер

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, критерии оценки	Размер стимулирующей выплаты, % от должностного оклада	Периодичность
1.	Выполнение муниципального задания при отсутствии объективных факторов (чрезвычайные ситуации, карантин, проведение ремонтных работ и др.)	- более 95% - от 90% до 94% - от 85% до 89% - от 80% до 84 % - ниже 80%	20% 15% 10% 5% 0%	ежемесячно
2.	Оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, в том числе реабилитационным, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам	Соответствие созданных в Учреждении условий оказания социальных услуг положениям государственных стандартов социального обслуживания, положениям порядков предоставления социальных услуг  Несоответствие созданных в учреждении условий оказания социальных	10%	ежемесячно

		и иных услуг действующим требованиям	-10%	
3.	Своевременность представления месячных, квартальных и годовых отчетов, планов финансово-хозяйственной деятельности, статистической отчетности, других сведений и их качество	Соблюдение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности  Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности	10%	ежемесячно
4.	Целевое и эффективное использование бюджетных и внебюджетных средств, в том числе в рамках муниципального задания; эффективность расходования средств, полученных от взимания платы с граждан за предоставление социальных услуг	Отсутствие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности и нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств в течение учетного периода Наличие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности в течение учетного периода и (или) наличие нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств, установленных в ходе проверок	10%	ежемесячно
5.	Соблюдение установленной предельной доли оплаты труда директора (руководителя) учреждения, заместителя директора (руководителя) учреждения и главного бухгалтера учреждения	Соблюдение установленного министерством социального развития предельного	0%	ежемесячно

		норматива формирования расходов на оплату труда директора Учреждения, заместителя директора и главного бухгалтера	5%	
6.	Работа по профилактике коррупционных правоотношений	Отсутствие фактов коррупционных правоотношений в Учреждении	10%	ежемесячно
7.	Рост средней заработной платы работников учреждения в отчетном году по сравнению с предшествующим годом без учета повышения размера заработной платы в соответствии с нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства НСО	Да Нет	10% 0%	ежемесячно
8.	Своевременное выполнение мероприятий «дорожной карты», утвержденной распоряжением Правительства Новосибирской области от 04.03.2013 № 120-рп	Да Нет	20% -20%	ежемесячно

Заведующий отделением

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, критерии оценки	Размер стимулирующей выплаты, % от должностного оклада	Периодичность
1.	Выполнение муниципального задания при отсутствии объективных факторов (чрезвычайные ситуации, карантин, проведение ремонтных работ и др.)	- более 95% - от 90% до 94% - от 85% до 89% - от 80% до 84 % - ниже 80%	20% 15% 10% 5% 0%	ежемесячно
2.	Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг	Положительные результаты независимой оценки качества предоставления социальных услуг  Отсутствие жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и (или) контрольно-надзорных органов	5%  5%	ежемесячно
3.	Проведение информационно-разъяснительной работы среди	Наличие в Учреждении стендов		ежемесячно

	граждан, а также популяризация деятельности учреждения	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 действующем социальном законодательстве и с другой информацией, предоставление информации для размещения на Интернет-сайте Учреждения	5%	
4.	Своевременность представления месячных, квартальных и годовых отчетов, статистической отчетности, других сведений и их качество	Соблюдение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности  Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности	10%  -10%	ежемесячно
5.	Проведение объективной оценки результатов деятельности каждого работника, исходя из установленных качественных показателей деятельности	Оценка эффективности деятельности работников производится по установленным качественным показателям  Оценка эффективности деятельности работников не производится	15%  -15%	ежемесячно
6.	Укомплектованность отделения работниками, непосредственно оказывающими социальные услуги	Доля укомплектованности от 75% до 100% Доля укомплектованности менее 75%	5%  0%	ежемесячно
7.	Осуществление инновационной	Достижение		ежемесячно

	деятельности	<p>позитивных результатов работы в условиях новых эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения, внедренных в работу Учреждения и (или) наличие новых технологий социального обслуживания граждан, внедренных в работу Учреждения</p>	5%	
8.	Соблюдение положений Кодекса этики и служебного поведения	<p>Знание и соблюдение положений Кодекса этики и служебного поведения, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, 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</p>	15%	ежемесячно
9.	Отсутствие конфликтных ситуаций в	Конфликтные		ежемесячно



	отделении	ситуации отсутствуют Имеются конфликтные ситуации	5%  -5%	
--	-----------	---	---------------	--

### Специалист по социальной работе

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, критерии оценки	Размер стимулирующей выплаты, % от должностного оклада	Периодичность
1.	Выполнение муниципального задания при отсутствии объективных факторов (чрезвычайные ситуации, карантин, проведение ремонтных работ и др.)	- более 95% - от 90% до 94% - от 85% до 89% - от 80% до 84 % - ниже 80%	20% 15% 10% 5% 0%	ежемесячно
2.	Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг	Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления социальных услуг  Отсутствие жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и (или) контрольно-надзорных органов	5%  5%	ежемесячно
3.	Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения	Наличие 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 действующем социальном законодательстве и с другой информацией	5%	ежемесячно
4.	Своевременность представления	Соблюдение сроков,		ежемесячно

	<p>месячных, квартальных и годовых отчетов, статистической отчетности, других сведений и их качество</p>	<p>установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности</p> <p>Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности</p>	<p>10%</p> <p>-10%</p>	
5.	<p>Участие в инновационной деятельности Учреждения</p>	<p>Достижение позитивных результатов работы в условиях новых эффективных социальных технологий по социальному обслуживанию населения, внедренных в работу Учреждения</p>	<p>10%</p>	<p>ежемесячно</p>
6.	<p>Соблюдение положений Кодекса этики и служебного поведения</p>	<p>Знание и соблюдение положений Кодекса этики и служебного поведения, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, 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</p>		<p>ежемесячно</p>

		основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах	15%	
7.	Обслуживание клиентов, требующих особого психологического подхода	да нет	10% 0%	

#### Психолог

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, критерии оценки	Размер стимулирующей выплаты, % от должностного оклада	Периодичность
1.	Наличие положительной динамики (с учетом особенностей клиента) по результатам акта внутреннего контроля на «входе и выходе».	Да Нет	10% 0%	ежемесячно
2.	Поддержание благоприятного психологического климата в коллективе	Да Нет	10% 0%	ежемесячно
3.	Использование в работе дидактических и наглядных материалов, аудио-, видео-, оргтехники, игровых методов и приемов, изготовление пособий	Да Нет	10% 0%	ежемесячно
4.	Использование в практической работе современных диагностических методов исследования	Да Нет	10% 0%	ежемесячно
5.	Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг	Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления социальных услуг  Отсутствие жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг	5%  5%	ежемесячно
6.	Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения	Наличие в Учреждении стенда с рекомендациями психолога, наличие «Странички психолога» на официальном Интернет-сайте и ее регулярное обновление	5%	ежемесячно
7.	Своевременность представления	Соблюдение сроков,		ежемесячно

	месячных, квартальных и годовых отчетов, статистической отчетности, других сведений и их качество	установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности  Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности	10%  -10%	
8.	Соблюдение положений Кодекса этики и служебного поведения	Знание и соблюдение положений Кодекса этики и служебного поведения, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, 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	15%	ежемесячно

#### Социальный работник

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, критерии оценки	Размер стимулирующей выплаты, % от	Периодичность
-------	-------------------------	--------------------------------------	------------------------------------	---------------

			ДОЛЖНОСТНОГО ОКЛАДА	
1.	Выполнение плановых объемов муниципальных услуг сверх нормы в соответствии с утвержденным муниципальным заданием при отсутствии объективных факторов (чрезвычайные ситуации, карантин, проведение ремонтных работ и др.)	коэффициент нагрузки от 5% до 10% от 11% до 20% от 21% до 30% от 31% до 40% от 41% до 50% от 51% до 60% от 61% до 70% от 71% до 80% от 81% до 90% от 91% до 100%	5% 10% 15% 20% 25% 30% 35% 40% 45% 50%	ежемесячно
2.	Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг	Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления социальных услуг Отсутствие жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг	15%	ежемесячно
3.	Обслуживание клиентов, полностью утративших способность к самообслуживанию и требующих особого внимания	за одного обслуживаемого в месяц	30%	по факту
4.	Обслуживание клиентов, требующих особого психологического подхода	за одного обслуживаемого в месяц	20%	по факту
5.	Своевременность представления месячных, квартальных и годовых отчетов, статистической отчетности, других сведений и их качество	Соблюдение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности  Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности	10%  -10%	ежемесячно
6.	Соблюдение положений Кодекса этики и служебного поведения	Знание и соблюдение положений Кодекса этики и служебного поведения, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, проявление корректности и		ежемесячно

		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	15%	
7	Отсутствие конфликтных ситуаций	Отсутствие обоснованных служебных записок о фактах возникновения конфликтных ситуаций Наличие обоснованных служебных записок о фактах возникновения конфликтных ситуаций	10%	ежемесячно
			0%	

Бухгалтер, ведущий экономист, программист, юрист-консульт, заведующий хозяйством, специалист по кадрам, специалист по охране труда

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, критерии оценки	Размер стимулирующей выплаты, % от должностного оклада	Периодичность
<b>I. Общие показатели для групп должностей сотрудников согласно штатному расписанию</b>				
1.	Своевременность представления месячных, квартальных и годовых отчетов, статистической отчетности,	Соблюдение сроков, установленных порядков и форм		ежемесячно

	других сведений и их качество	представления сведений, отчетов и статистической отчетности.  Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности	10%  -10%	
2.	Соблюдение положений Кодекса этики и служебного поведения	да нет	15% 0%	ежемесячно
3.	Отсутствие конфликтных ситуаций	Отсутствие обоснованных служебных записок о фактах возникновения конфликтных ситуаций Наличие обоснованных служебных записок о фактах возникновения конфликтных ситуаций	10%  0%	ежемесячно
4.	Инициативность, применение в работе современных форм и методов организации труда, профессиональная компетентность, качество выполняемой работы	да нет	10% 0%	ежемесячно
5.	Соблюдение сроков исполнения приказов, поручений, распоряжений, заданий руководителя Учреждения	да нет	10% 0%	ежемесячно
6.	Работа по профилактике коррупционных правоотношений	Отсутствие фактов коррупционных правоотношений в Учреждении	10%	ежемесячно

## II. Индивидуальные показатели для групп должностей сотрудников Учреждения

### Бухгалтер

1.	Обеспечение своевременного исполнения денежных обязательств перед юридическими и физическими лицами (по направлению деятельности)	Отсутствие замечаний руководителя Учреждения и главного бухгалтера	10%	ежемесячно
2.	Качество ведения бухгалтерского учета (по направлению деятельности)	Отсутствие замечаний руководителя Учреждения и главного бухгалтера	10%	ежемесячно
3.	Своевременность уплаты налогов, сборов и платежей, отсутствие штрафов, пени за несвоевременную оплату налогов и сборов	Отсутствие задолженности	10%	ежемесячно

### Ведущий экономист

1.	Целевое и планомерное распределение финансовых средств	Отсутствие замечаний руководителя Учреждения и главного бухгалтера	10%	ежемесячно
2.	Обеспечение своевременного исполнения денежных обязательств перед юридическими и физическими лицами (по направлению деятельности)	Отсутствие замечаний руководителя Учреждения и главного бухгалтера	10%	ежемесячно
3.	Эффективное взаимодействие с различными учреждениями и организациями	да	10%	ежемесячно
		нет	0%	
<b>Ведущий юрисконсульт</b>				
1.	Обеспечение подготовки в соответствии с требованиями законодательства нормативных локальных актов Учреждения (положений, приказов и др.)	да	25%	ежемесячно
		нет	0%	
2.	Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан	да нет	5%	ежемесячно
<b>Программист</b>				
1.	Оперативное выполнение заявок по устранению неисправностей	да	10%	ежемесячно
		нет	0%	
2.	Осуществление сопровождения внедренных программ и программных средств	да	10%	ежемесячно
		нет	0%	
3.	Организация работы по обеспечению защиты персональных данных	да	10%	ежемесячно
		нет	0%	
<b>Заведующий хозяйством</b>				
1.	Оперативное выполнение заявок по устранению неполадок	да	10%	ежемесячно
		нет	0%	
2.	Содержание мебели, вверенного оборудования в исправном состоянии. Ремонт, сборка старой и новой мебели	да	20%	ежемесячно
		нет	0%	
<b>Специалист по кадрам</b>				
1.	Укомплектованность учреждения работниками, непосредственно оказывающими социальные услуги	Доля укомплектованности от 75% до 100%	5%	ежемесячно
		Доля укомплектованности менее 75%	0%	
2.	Качественное, своевременное и полное ведение документации в Учреждении согласно номенклатуре дел	да	20%	ежемесячно
		нет	0%	
3.	Соблюдение сроков повышения квалификации работников учреждения, непосредственно оказывающих социальные услуги гражданам	да	5%	ежемесячно
		нет	0%	
<b>Специалист по охране труда</b>				
1.	Отсутствие нарушений исполнения	да (отсутствие)	15%	ежемесячно



	требований пожарной безопасности ГО и ЧС, антитеррористической безопасности в Учреждении	нет	0%	
2.	Отсутствие нарушений по соблюдению условий охраны труда в учреждении	да (отсутствие) нет	15% 0%	ежемесячно

#### Водитель

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, критерии оценки	Размер стимулирующей выплаты, % от должностного оклада	Периодичность
1.	Своевременность представления отчетов, других сведений и их качество	Соблюдение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов  Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов	10%  -10%	ежемесячно
2.	Соблюдение положений Кодекса этики и служебного поведения	да нет	15% 0%	ежемесячно
3.	Отсутствие конфликтных ситуаций	Отсутствие обоснованных служебных записок о фактах возникновения конфликтных ситуаций Наличие обоснованных служебных записок о фактах возникновения конфликтных ситуаций	10%  0%	ежемесячно
4.	Инициативность, применение в работе современных форм и методов организации труда, профессиональная компетентность, качество выполняемой работы	да нет	20% 0%	ежемесячно
5.	Соблюдение сроков исполнения приказов, поручений, распоряжений, заданий руководителя Учреждения	да нет	10% 0%	ежемесячно
6.	Отсутствие дорожно-транспортных происшествий, поломок по вине водителя	да нет	20% 0%	ежемесячно
7.	Своевременное выявление и устранение неисправностей в техническом состоянии автотранспортного средства, содержание автотранспортного средства в надлежащем состоянии	да нет	50% 0%	ежемесячно
8.	Отсутствие протоколов,	да (отсутствие)	25%	ежемесячно

	составленных сотрудниками ГИБДД, за нарушение правил дорожного движения	нет	0%	
--	---	-----	----	--

#### Уборщик производственных помещений

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, критерии оценки	Размер стимулирующей выплаты, % от должностного оклада	Периодичность
1.	Соблюдение положений Кодекса этики и служебного поведения	да нет	15% 0%	ежемесячно
2.	Отсутствие конфликтных ситуаций	Отсутствие обоснованных служебных записок о фактах возникновения конфликтных ситуаций Наличие обоснованных служебных записок о фактах возникновения конфликтных ситуаций	10% 0%	ежемесячно
3.	Инициативность, применение в работе современных форм и методов организации труда, профессиональная компетентность, качество выполняемой работы	да нет	20% 0%	ежемесячно
4.	Соблюдение сроков исполнения приказов, поручений, распоряжений, заданий руководителя Учреждения	да нет	10% 0%	ежемесячно
5.	Дополнительные мероприятия по уборке туалетов	да нет	10% 0%	ежемесячно
6.	Дополнительная уборка помещений (мытьё окон, панелей, дверей, плинтусов и т.д.)	да нет	15% 0%	ежемесячно

#### Дополнительно по основным категориям работников

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, критерии оценки	Размер стимулирующей выплаты, % от должностного оклада	Периодичность
1.	Исполнение дополнительных функциональных обязанностей, связанных со спецификой работы учреждения и производственной необходимостью	Организация работы по взаимодействию с территориальными органами и учреждениями здравоохранения, культуры, учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений		в течение года

		несовершеннолетних, благотворительными, религиозными и общественными организациями, волонтерскими движениями по вопросам социального обслуживания	20%	
		Организация и контроль медицинских осмотров и диспансеризация сотрудников	20%	в течение года
		Представление материалов об опыте работы, социальному обслуживанию и реабилитации инвалидов и граждан пожилого возраста, социальному сопровождению семей, о работе клубов общения, организации досуга граждан, реализации проектов и программ и др. в средствах массовой информации, интернет-источниках	20%	в течение года
2.	Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг	Наличие письменных благодарностей за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц	20%	по факту наличия
3.	Занятие призовых мест на конкурсах по направлению работы Учреждения, написание грантов	да нет	100% 0%	по факту участия
4.	Использование новых эффективных технологий в процессе социального обслуживания граждан, разработка и реализация творческих и социальных проектов, авторских программ, методик	Достижение позитивных результатов работы в условиях новых эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения, разработанных и внедренных в работу	20%	в течение года
5.	Участие в методической деятельности: конференциях, круглых столах, семинарах, конкурсах профессионального мастерства	да нет	10% 0%	по факту участия

6.	Освоение программ повышения квалификации или профессиональной подготовки	Прохождение в установленные сроки курсов или программ повышения квалификации (не менее 72 часов)	10%	по факту освоения
7.	Осуществление работы по наставничеству	Динамика процесса профессионального становления работника, выполнение работником индивидуальной программы адаптации	5%	в период осуществления наставничества
8.	Выполнение особо важных, сложных заданий	Выполнение дополнительного (расширенного) объема работ, связанных со спецификой деятельности Учреждения и производственной необходимостью	50%	по факту выполнения
9.	Поощрение грамотой, благодарственным письмом	да нет	10% 0%	по факту поощрения