

Д.И. Воронина. Методические рекомендации по обоснованию показателей эффективности деятельности основного персонала и основных категорий работников учреждений социального обслуживания населения Свердловской области / Министерство социальной политики Свердловской области. – Екатеринбург. – 2013 г. – 82 с.

Настоящие методические рекомендации предназначены для руководителей, специалистов и работников учреждений социального обслуживания населения Свердловской области.

В содержание методических рекомендаций входит обоснование отбора критериев, показателей, индикаторов, применяемых для оценки выраженности показателей эффективности деятельности следующих категорий основного персонала и категорий работников учреждений социального обслуживания населения: «социальный работник», «педагогический работник», «медцинский работник», «относящиеся к категории «младший обслуживающий персонал». В содержание рекомендаций также включены приложения к типовому трудовому договору работников учреждений социального обслуживания населения.

Методические рекомендации по обоснованию показателей эффективности деятельности основного персонала и основных категорий работников учреждений социального обслуживания населения Свердловской области

Екатеринбург, 2013 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Приложение 1.	Пояснительная записка	с. 4
Методические рекомендации по обоснованию показателей эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения, относящихся к категории «социальный работник»	Методические рекомендации по обоснованию показателей эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения, относящихся к категории «педагогический работник»	30
Приложение 2.	Методические рекомендации по обоснованию показателей эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения, относящихся к категории «педагогический работник»	45
Приложение 3.	Методические рекомендации по обоснованию показателей эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения, относящихся к категории «медицинский работник»	59
Приложение 4.	Методические рекомендации по обоснованию показателей эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения, относящихся к категории «младший обслуживающий персонал»	73

При разработке рекомендаций по обоснованию критериев, показателей эффективности деятельности основного персонала и основных категорий работников учреждений социального обслуживания населения (по должности «социальный работник»), а также индикаторов оценки учтены следующие материалы:

- Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации¹;
- Министерства социальной политики Свердловской области²;
- результаты экспертного опроса руководителей и специалистов учреждений социального обслуживания населения Свердловской области.

Предлагаемый перечень критериев и показателей эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения Свердловской области позволяет комплексно и объективно оценить результаты работы по удовлетворению граждан качеством и количеством предоставляемых социальных услуг, а также способствовать стимулированию к повышению профессионального уровня работников.

Методические обоснование отбора критериев и показателей

В предлагаемой методике оценки эффективности деятельности основного персонала и основных категорий работников учреждений социального обслуживания населения используются следующие понятия: «эффективность труда», «критерии эффективности труда», «показатели

¹ Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 1 июля 2013 г. N 287 "О методических рекомендациях 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".

² Протокол совещания по рассмотрению формы трудового договора с руководителями учреждений социального обслуживания населения Свердловской области от 19.07.2013

эффективности труда», «оценка эффективности труда», «индикаторы оценки».

Понятие «эффективность труда» - это:

- ❖ возможность достижения результата;
- ❖ значимость получения результата, в данном случае в виде услуг, оказываемых основными категориями специалистов учреждений социального обслуживания для граждан;

❖ отношение значимости этого результата к количеству усилий, затрачиваемых на его достижение специалистами учреждений социального обслуживания.

Эффективность отражает результативность деятельности специалиста.

Эффективность определяется как:

- отношение положительных результатов, достигаемых специалистами учреждений социального обслуживания, и допустимых затрат;

- удовлетворенность потребителей услуг учреждений социального обслуживания содержанием, качеством, а также доступностью услуг, формами и методами их предоставления.

Далее в методических рекомендациях применяется понятие «критерий» как признак, как мерило оценки, на основе которого производится оценка.

Критерии определяются на основе системы показателей, которые обеспечивают целенаправленность и предметность деятельности основного персонала и основных категорий работников учреждений социального обслуживания населения, а также позволяют судить о состоянии (в том числе качестве) осуществляемой деятельности и ее эффективности.

Актуальны следующие критерии:

- степень соответствия содержания и результатов деятельности работников учреждений социального обслуживания тем параметрам, которые определены вышестоящими органами управления;

- степень соблюдения основным персоналом и основными категориями работников учреждений социального обслуживания населения правовых и иных установленных норм;

- то, насколько деятельность специалистов и работников учреждений социального обслуживания населения направлена на улучшение реального положения граждан — получателей услуг, реализацию их интересов и потребностей.

Приведем пример по применению критерия, имеющего значение не только для конкретных специалистов, работников и учреждения, но и в целом для всей системы социального обслуживания населения: это «наличие в должностной инструкции требований к специалисту по обеспечению качества и количества предоставляемых социальных услуг в соответствии с государственным заказом и стандартами оказания услуг».

В методических рекомендациях предусмотрены следующие характеристики критериев:

- валидные, то есть, пригодные для выполнения поставленной задачи (соответствующие нормативным правовым актам, Плану мероприятий («Дорожной карте») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы)»;

- однозначные, то есть, их словесное выражение имеет однозначный смысл (есть тот или иной признак в должностных инструкциях или нет);

- независимые от субъективных условий и обстоятельств, например, толкования теми, кто участвует в процедуре оценки эффективности труда специалистов учреждений социального обслуживания;

- формулировка критериев не громоздкая, чтобы не осложнять процесс изучения эффективности;

- простые в использовании;

- достаточные, но не избыточные.

Например, предлагается такой критерий как «принятие специалистом норм по соблюдению положений Кодекса профессиональной этики»:

предполагается, что в учреждении есть такой Кодекс, он принят Советом трудового коллектива, и каждый работник с ним ознакомлен и добровольно его принял, поэтому есть основания для введения критерия, установления конкретного показателя и его оценки. Или же такой критерий как «наличие в должностной инструкции требования к специалисту совершенствования его профессиональной деятельности, в части методической работы». Соответственно, предполагается, что если в должностной инструкции этот критерий отсутствует, например, у работников, относящихся к группе «младший обслуживающий персонал», то он и не оценивается.

В рекомендациях также используется понятие «показатель». Главными характеристиками понятия «показатель» являются конкретность и диагностичность, что предполагает доступность его для наблюдения и фиксации. Именно наличие этих характеристик позволяет расматривать показатель как частное по отношению к критерию и оценивать его как измеритель.

Предлагаемые показатели для оценки деятельности специалистов учреждений социального обслуживания разработаны на основе приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 1 июля 2013 г. N 287 "О методических рекомендациях 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".

Их примерный перечень дополнен и уточнен по результатам экспертного опроса, проведенного среди руководителей и специалистов учреждений социального обслуживания Свердловской области.

В методические рекомендации введены различные показатели, в том числе характеризующие процесс выполнения должностных обязанностей работников учреждений социального обслуживания населения: такие

показатели обуславливают сроки или нормативы осуществления услуг, например, показатель «превышение специалистом нормы при выполнении установленного государственного задания учреждению, а также усиление сложности при выполнении конкретной услуги».

Выделяются показатели, характеризующие эффект воздействия услуги, оказываемой работником учреждения социального обслуживания на определенную целевую группу, например, «использование новой эффективной технологии в процессе социального обслуживания граждан и достижение позитивных результатов работы».

Помимо показателей критерияльную базу оценки эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания составляют *нормы и правила*. При этом норма понимается как правило, предписание, техническое требование, например, «соблюдение специалистом положений Кодекса профессиональной этики, в том числе:

- 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 – получателей услуг;
- учет культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;
- 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 – получателях услуг».

Также введены *показатели, предполагающие оценку соблюдения правил*, таких как «соблюдение специалистами мер, направленных на обеспечение правил пожарной безопасности» или «соблюдение

специалистами мер, направленных на обеспечение правил антитеррористической безопасности) и другие.

Число показателей сведено до минимума, для того, чтобы процедура оценивания в разных типах учреждений социального обслуживания населения была достаточно простой. При этом показатели в достаточной степени понятные, конкретные, доступные для измерения.

В данных рекомендациях преобладают *показатели, позволяющие оценить социальную эффективность*, например: «удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставляемых социальных услуг», «участие специалиста в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях, экспериментальных группах» и другие.

В методические рекомендации также вводится понятие «*индикатор*» как *мера выраженности в деятельности специалиста и работника конкретного показателя*. Например, для оценки показателя «участие специалиста в методической работе учреждения, то есть в разработке учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций, а также в подготовке выступлений на конференциях и семинарах» вводятся несколько индикаторов:

- «наличие не менее 1 — 10 учебно-методического материала (пособия, рекомендаций) за отчетный период»;
- «наличие не менее 1-й научно-методической публикации за отчетный период»;
- «наличие не менее 1-го выступления на конференции или в семинаре за отчетный период»;

- «наличие положительных результатов проведенных опросов (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждений о профессиональном мастерстве работника в результате участия в методической работе учреждения».

При этом предлагается ввести от одного до 4-х индикаторов, что позволяет членам комиссии или независимым экспертам комплексно

провести оценку выраженности конкретного показателя, присвоить максимальный или минимальный балл.

Например, для оценки такого показателя как «участие специалиста в инновационной деятельности учреждения, включая разработку и применение новой эффективной авторской социальной технологии по социальному обслуживанию населения, разработанной и внедренной в работу» вводятся

3-и индикатора:

- наличие положительных результатов проведенного опроса (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждения о применении новой эффективной авторской социальной технологии по социальному обслуживанию населения, разработанной и внедренной в работу;

- наличие положительного отзыва Педагогического Совета (или учебно-методического совета) учреждения о применении новой технологии социальной работы, разработанной и внедренной в работу

- наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц.

При проведении оценки могут быть использованы все индикаторы или один из приведенных.

Далее вводится понятие «оценка в баллах», для простоты подсчета предлагается 10-ти балльная система. Но весовое значение показателей разное, в зависимости от трудозатрат и сложности работы, которую осуществил специалист. Например, такой показатель как «соблюдение специалистом трудовой дисциплины и требований к надлежашему исполнению трудовых обязанностей» предлагается оценить 10-ю баллами, то есть максимально. Или показатель «участие специалиста в инновационной деятельности учреждения, включая разработку и применение новой эффективной авторской социальной технологии по социальному обслуживанию населения, разработанной и внедренной в работу» предлагается оценить 7-ю баллами, а «соблюдение сроков и порядка

исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуги) оценивается в два балла.

При введении конкретных показателей учитывалось, насколько они могут быть достижимыми и измеримыми, а также подтверждаемыми при оценке эффективности деятельности работника различными документами: протоколами заседаний разных коллегийных органов, справками, отчетами, в том числе о результатах опросов граждан-потребителей услуг, жалобами, благодарностями, письмами, рекомендациями, публикациями, информацией на сайте, программами семинаров, конференций и т.п.

Все показатели эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения Свердловской области из числа основного персонала разделены на две группы.

Это общие показатели эффективности деятельности основного персонала и основных категорий работников всех типов учреждений социального обслуживания населения.

Также это вариативные показатели деятельности основного персонала и основных категорий работников всех типов учреждений социального обслуживания населения.

При этом размер выплат при достижении условий выполнения всех показателей, основных и дополнительных (в процентах от должностного оклада, 1 раз в месяц, квартал, год) не должен быть более 200 %.

К общим показателям эффективности деятельности основного персонала и основных категорий работников всех типов учреждений социального обслуживания населения отнесены следующие:

1. соблюдение специалистом трудовой дисциплины и требований к надлежащему исполнению трудовых обязанностей;

2. соблюдение специалистом положений Кодекса профессиональной этики, в том числе:

- 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 – получателей услуг;

- учет культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;

- 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 – получателях услуг.

- удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставляемых социальных услуг (отсутствие обоснованных жалоб на качество их предоставления).

3. удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставляемых социальных услуг (отсутствие обоснованных жалоб на качество их предоставления);

4. соблюдение сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур (в структуре социальной услуги).

Последний показатель вводится как дополнительный, для конкретизации оценки качества предоставляемых социальных услуг.

Вариативные показатели по оценке деятельности специалистов и работников учреждений социального обслуживания населения устанавливаются с учетом наличия того или иного критерия, как характеристики деятельности, отраженной в должностных инструкциях работников, а также степени значимости конкретного показателя в их деятельности.

*Предлагаемые критерии и связанные с ними показатели
эффективности труда основного персонала и основных категорий
работников всех типов учреждений социального обслуживания
населения*

критерии для оценки	показатели	индикатор как мера	оценка в баллах (или в %)
эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания	эффективности труда	выраженности в деятельности работников конкретного показателя	
<i>Для всех категорий работников учреждений социального обслуживания</i>			
принятие специалистом норм по соблюдению трудовой дисциплины и требований к надлежащему исполнению трудовых обязанностей	соблюдение специалистом трудовой дисциплины и требований к надлежащему исполнению трудовых обязанностей	своевременное и качественное выполнение специалистом - плановых заданий - определенных период времени по оказанию услуг в рамках реализации государственного задания учреждения; поручений в соответствии с должностными обязанностями;	10 баллов или 10%

		- отсутствие официально зафиксированных замечаний; - отсутствие нарушений сроков оказания услуги	10 балл.
принятие специалистом норм для соблюдения положений Кодекса профессиональной этики;	соблюдение специалистом положений Кодекса профессиональной этики, в том числе - 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;	отсутствие замечаний руководители, коллег, потребителей услуг к специалисту по соблюдению им положений Кодекса этики в части: - норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; - проявления корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных	или 10 %

- проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей — получателей услуг;	- проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей — получателей услуг;	- учет культурных особенностей, вероисповедания граждан — получателей услуг; — защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними;	- проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей — получателей услуг; — учета культурных особенностей, вероисповедания граждан — получателей услуг; — защиты и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними;
- соблюдение конфиденциальности информации о гражданах	- соблюдение конфиденциальности информации о гражданах	- соблюдение конфиденциальности информации о гражданах	- соблюдение конфиденциальности информации о гражданах

15

наличие в должностной инструкции требований к специалисту по обеспечению качества и количества предоставляемых социальных услуг в соответствии с государственным заказом учреждению и стандартами оказания социальных услуг	получателях услуг	получателях услуг	10 бал.
	удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставляемых социальных услуг	- получение по итогам опроса, проведенного среди граждан — получателей услуг, высокой или средней степени удовлетворенности качеством и количеством предоставляемых социальных услуг;	или 10 %
		жалоб на качество предоставления социальных услуг за отчетный период, признанных обоснованными по результатам проверки вышестоящей организацией и контрольно-назорных органов;	
		- наличие письменной благодарности за	

16

		работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц	
Наличие у специалиста стандарта (или регламента) оказания социальной услуги, включая соблюдение сроков и порядка исполнения установленных уставов/процедур (в структуре услуги)	соблюдение сроков и порядка исполнения установленных социальных услуг по соблюдению сроков и порядка процедур (в структуре услуги)	- отсутствие жалоб граждан потребителей социальных услуг по соблюдению сроков и порядка исполнения уставов/процедур (в структуре услуги), признанных обоснованными	5 бал. или 5%

Вариативные показатели

Для социального работника и педагогического работника

Наличие в должностной инструкции требования к специалисту о совершенствовании профессиональной деятельности	участие специалиста в инновационной деятельности, включая разработку и применение новой эффективной авторской социальной	- положительный результат проведенного опроса (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждения	7 баллов или 7%
---	--	---	-----------------

	технологии социальному обслуживанию населения, разработанной и внедренной в работу	применении новой эффективной авторской социальной технологии по социальному обслуживанию населения, разработанной и внедренной в работу;	
		положительного отзыва Педагогического Совета (или учебно-методического совета) учреждения о применении новой технологии социальной работы, разработанной и внедренной в работу	
		- наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и	

наличие в должностной инструкции требования к специалисту о совершенствовании его профессиональной деятельности, в части методической работы	участие специалиста в методической работе учреждения, то есть в разработке учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций, а также в подготовке выступлений на конференциях и семинарах	юридических лиц	- наличие не менее 1 -го учебно-методического материала (пособия, рекомендации) за отчетный период; - наличие не менее 1-й научно-методической публикации за отчетный период; - наличие не менее 1-го выступления на конференции или в семинаре за отчетный период; - участие в подготовке в проведении конференций, семинаров, круглых столов, подтвержденное документально; - наличие положительных результатов	7 баллов или 7%
--	---	-----------------	--	-----------------

наличие в должностной инструкции требования к специалисту о необходимости повышения профессионального уровня	участие специалиста в конкурсах профессионально-творческих лабораториях, экспериментальных группах	проведенных опросов (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждения о профессиональном мастерстве работника в результате участия в методической работе учреждения	- не менее 1-го факта участия в конкурсе профессионального мастерства за отчетный период; - не менее 1-го факта участия в творческой лаборатории или экспериментальной группе за отчетный период;	7 баллов или 7%
--	--	---	--	-----------------

			- наличие грамот, дипломов разных уровней (городского, районского, международного) за участие в участии специалиста в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях, экспериментальных группах	
наличие в должностной инструкции требования к специалисту о необходимости повышения профессионального уровня	освоение специалистом программ повышения квалификации (не менее 72 часов) или профессиональной подготовки (более 500-т часов)	- документально освоен специалистом программы повышения квалификации или профессиональной подготовки за отчетный период (при наличии сертификата, или удостоверения, или диплома);	получение об 5%	5 баллов или 6 баллов
наличие в должностной	использование	- наличие		6 баллов

инструкции требования к специалисту по использованию новых технологий в процессе обслуживания граждан	новой эффективной технологии в процессе социального обслуживания граждан и достижение позитивных результатов работы	положительных результатов проведенного опроса (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждений о применении новой эффективной технологии по социальному обслуживанию населения, разработанной и внедренной в работу;	или 6%
		- наличие положительного отзыва Педагогического Совета (или учебного методического совета) учреждения о применении новой эффективной технологии социальному	

		обслуживанию граждан, разрабатываемой и внедренной в работу;	- наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц	
наличие в должностной инструкции требований к специалисту по участию в обеспечении открытости деятельности учреждения	участие работника в обеспечении информационной открытости деятельности учреждения	- участие в подготовке публикаций в СМИ;	наличие собственных публикаций в СМИ; участие в подготовке материалов для сайта учреждения)	6 баллов или 6%
наличие в должностной инструкции требований к специалисту по участию в обеспечении открытости деятельности учреждения, в том числе по оказанию услуг потребителям	участие работника в привлечении волонтеров, добровольцев к процессу оказания гражданам услуг потребителям	- факт привлечения волонтеров, добровольцев к процессу оказания гражданам услуг потребителям за отчетный период		6 баллов или 6%

Согласие специалиста в участии в привлечении внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи гражданам – потребителям учреждения	участие в привлечении внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи гражданам – потребителям учреждения	- факт привлечения внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи гражданам – потребителям учреждения		6 баллов или 6%
Участие в процессе кадрового обеспечения организации (на добровольном основании)	Участие в наставничестве	- содействие в адаптации в роли наставника новых принятых работников;	- выполнение функций руководителя разных видов практик у студентов	6 баллов или 6%
Дополнительные показатели для работников, в должностные инструкции которых входят перечисленные показатели				
наличие в должностной инструкции требований к специалисту	положительная динамика в обеспечении безопасности условий труда работников	- отсутствие замечаний контрольно-надзорных органов		6 баллов или 6%

учреждения;	психологического	направленным на	
- по обеспечению психологического комфорта работников учреждения;	комфорта работников учреждения	обеспечение безопасных условий труда работников учреждения за отчетный период, признанных обоснованными	
		- отсутствие установленных случаев травматизма работников на рабочем месте и в рабочее время за отчетный период;	
		- осуществление мер, направленных на улучшение условий труда, на повышение уровня психологического комфорта работников учреждения за отчетный период	

наличие в должностной инструкции требований к специалисту по обеспечению правил противопожарной безопасности	соблюдение специалистами по обеспечению противопожарной безопасности	отсутствие замечаний контрольно-надзорных органов мер, направленных на обеспечение правил противопожарной безопасности за отчетный период, признанных обоснованными	6 баллов или 6%
наличие в должностной инструкции требований к специалисту мер, направленных на обеспечение требуемого уровня антитеррористической безопасности	соблюдение специалистами мер, направленных на обеспечение правил антитеррористической безопасности	отсутствие замечаний контрольно-надзорных органов мер, направленных на обеспечение требуемого уровня антитеррористической безопасности, признанных обоснованными	6 баллов или 6%
Для работников стационарных учреждений социального обслуживания граждан			
установленная численность граждан, которых должен обслужить специалист за	превышение специалистом при	Официально зафиксированное превышение	10 баллов или 10%

отчетный период (в соответствии с установленным государственным заданием)	выполнении государственного задания, а также усилении сложности при выполнении услуги	численности граждан, обслуживаемых специалистом за отчетный период (по сравнению с установленным гос. заданием)	включая наличие среди граждан, обслуживаемых специалистом, с высокой степенью тяжести их зависимости от постороннего постоянного ухода
Для работников, занимающих должности, относящиеся к группе «главный обслуживающий персонал»			
наличие в должностной инструкции требований к специалисту по обеспечению безопасности здоровья и жизни граждан – получателей социальных услуг, включая участие специалиста в:	положительная динамика в обеспечении безопасности здоровья и жизни граждан – получателей социальных услуг	- замечаний за отчетный период, признанных обоснованными по результатам	10 баллов
- создания безбарьерной гигиенических условий;			

среды; - обеспечения питания в соответствии с установленными стандартами и нормами; - обеспечения психологического комфорта		проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов;	
		отсутствие установленных фактов травмирования граждан – потребителей услуг за отчетный период;	
		отсутствие замечаний контрольно-надзорных органов за качество питания за отчетный период, признанных обоснованными;	
		отсутствие жалоб граждан – потребителей социальных услуг на нарушение психологического комфорта за отчетный период	

Далее в приложениях предлагаются рекомендации для 4-х основных групп основного персонала и основных категорий работников учреждений социального обслуживания населения, по следующим должностям:

- 1) «социальный работник»;
- 2) «педагогический работник»;
- 3) «медцинский работник».

4) для должностей, относящихся к группе «младший обслуживающий персонал»: повар, подсобный рабочий; уборщик служебных помещений; слесарь-электрик; рабочий по комплексному обслуживанию здания; уборщик территории; сторож, помощник воспитателя.

Составной частью рекомендаций является приложение № 2 к типовому трудовому договору.

Методика оценки выполнения целевых показателей

Эффективность деятельности работников

Оценку выполнения целевых показателей эффективности деятельности работников рекомендуется проводить в соответствии с установленными критериями путем суммирования баллов за отчетный период и формирования рейтинговых таблиц.

Указанные показатели эффективности деятельности работников учреждений рекомендуется использовать:

- при премировании работников учреждения;
- при аттестации работников учреждения на соответствие занимаемой должности;
- при включении работников в кадровый резерв системы социального обслуживания населения;
- в качестве морального фактора стимулирования к повышению профессионального уровня и деловой активности.

Методические рекомендации по обоснованию показателей эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения, относящихся к категории «социальный работник»

Настоящие методические рекомендации предназначены для работников учреждений социального обслуживания населения, относящихся к категории «социальный работник».

В содержание рекомендаций входят обоснование отбора критериев, показателей, а также индикаторы и весовые значения показателей, применяемые при оценке эффективности этой категории работников.

В содержание включено также приложение к типовому трудовому договору социального работника.

Обоснование отбора показателей, применяемые при оценке

эффективности деятельности социальных работников.

К общим показателям эффективности деятельности социального работника отнесены следующие:

1.1. соблюдение дисциплины и требований надлежащему исполнению трудовых обязанностей.

Предлагаемые индикаторы как мера выраженности в деятельности специалиста конкретного показателя:

- Своевременное и качественное выполнение специалистом
- плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в рамках реализации государственного задания учреждения;
- иных поручений в соответствии с должностными обязанностями;
- отсутствие официально зафиксированных замечаний;

- отсутствие нарушений сроков оказания услуги.

Оценка - 10 баллов или 10 %.

1.2. *Соблюдение специалистом положений Кодекса профессиональной этики, в том числе:*

- 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 – получателей услуг;
 - учет культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;
 - 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 – получателях услуг.
- Предлагаемый индикатор как мера выраженности в деятельности специалиста конкретного показателя:
- отсутствие замечаний руководителя, коллег, потребителей услуг к специалисту по соблюдению им положений Кодекса профессиональной этики в части:
 - норм служебной и профессиональной этики;
 - правил делового поведения и общения;
 - проявления корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними;
 - проявления терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей – получателей услуг;
 - учета культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;

31

- защиты и поддержания человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними;
- соблюдения конфиденциальности информации о гражданах – получателях услуг.

Оценка – 10 баллов или 10 % баллов.

1.3. *Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставляемых социальных услуг.*

Предлагаемые индикаторы:

- получение по итогам опроса, проведенного среди граждан – получателей услуг, высокой или средней степени удовлетворенности качеством и количеством предоставляемых социальных услуг;
- отсутствие жалоб на качество предоставления социальных услуг за отчетный период, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов;
- наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц.

Оценка в баллах – 10 баллов или 10 %.

1.4. *Соблюдение сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуги).*

Предлагаемые индикаторы:

- отсутствие жалоб граждан – потребителей социальных услуг по соблюдению сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуги), признанных обоснованными.
- Оценка – 5 баллов или 5 %.

Далее предлагаются показатели, отражающие особенности функционала социального работника (группа вариативных показателей)

1.5. *Участие специалиста в инновационной деятельности учреждения, включая разработку и применение новой эффективной авторской*

32

социальной технологии по социальному обслуживанию населения, разработанной и внедренной в работу.

Предлагаемые индикаторы:

- наличие положительных результатов проведенного опроса (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждения о применении новой эффективной авторской социальной технологии по социальному обслуживанию населения, разработанной и внедренной в работу;

- наличие положительного отзыва Педагогического совета (или учебно-методического совета) учреждения о применении новой технологии социальной работы, разработанной и внедренной в работу;

- наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц.

Оценка — 10 баллов или 10%.

1.6. Участие специалиста в методической работе учреждения, то есть в разработке учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций, а также в подготовке выступлений на конференциях и семинарах.

Предлагаемые индикаторы:

- наличие не менее 1 — го учебно-методического материала (пособия, рекомендации) за отчетный период;

- наличие не менее 1-й научно-методической публикации за отчетный период;

- наличие не менее 1-го выступления на конференции или в семинаре за отчетный период;

- участие в подготовке в проведении не менее 1-й конференции, семинаре, круглом столе, подтвержденное документально;

- наличие положительных результатов проведенных опросов (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или

руководителей учреждения о профессиональном мастерстве работника в результате участия в методической работе учреждения.

Оценка — 7 баллов или 7%.

1.7. Участие специалиста в конкурсах профессионального мастера, творческих лабораториях, экспериментальных группах.

Предлагаемые индикаторы:

- не менее 1-го факта участия специалиста в конкурсе профессионального мастерства за отчетный период;

- участие специалиста в работе творческой лаборатории или экспериментальной группе (с положительным результатом) за отчетный период;

- наличие грамот, дипломов разных уровней (городского, районного, международного) за участие в участие специалиста в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях, экспериментальных группах.

Оценка — 7 баллов или 7%.

1.8. Освоение специалистом программ повышения квалификации (не менее 72 часов) или профессиональной подготовки (более 500-ти часов)

Предлагаемые индикаторы:

- получение документа об освоении специалистом программы повышения квалификации или профессиональной подготовки за отчетный период (при наличии сертификата, или удостоверения, или диплома).

Оценка — 5 баллов или 5%.

1.9. Использование новой эффективной технологии в процессе социального обслуживания граждан и достижение позитивных результатов работы.

Предлагаемые индикаторы:

- наличие положительных результатов проведенного опроса (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждения о применении новой эффективной технологии по

социальному обслуживанию населения, разработанной и внедренной в работу;

- наличие положительного отзыва Педагогического Совета (или учебно-методического совета) учреждения о применении новой эффективной технологии по социальному обслуживанию граждан, разработанной и внедренной в работу;

- наличие письменной благодарности за работу специалиста от граждан или общественных организаций или юридических лиц.

Оценка — 8 баллов или 8%.

1.10. Участие работника в обеспечении информационной открытости деятельности учреждения.

Предлагаемые индикаторы:

- участие в подготовке публикации в СМИ;

- наличие собственных публикаций в СМИ;

- участие в подготовке материалов для сайта учреждения.

Оценка - 6 баллов или 6%.

1.11. Участие работника в привлечении волонтеров, добровольцев к процессу оказания гражданам — потребителям услуг

Предлагаемые индикаторы:

- факт привлечения волонтеров, добровольцев к процессу оказания

гражданам — потребителям услуг за отчетный период.

Оценка - 6 баллов или 6%.

1.12. Участие в привлечении внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи гражданам — потребителям услуг учреждения.

Предлагаемые индикаторы:

- факт привлечения внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи гражданам — потребителям услуг учреждения.

Оценка - 8 баллов или 8%.

1.13. Участие в наставничестве

Предлагаемые индикаторы:

- содействие в адаптации в роли наставника вновь принятых работников;

- выполнение функций руководителя разных видов практик у студентов.

Оценка — 6 баллов или 6 %.

Показатели эффективности деятельности работника, относящегося
к основному персоналу и основным категориям работников
государственного учреждения социального обслуживания населения
Свердловской области (социальный работник)

№ п/п	Показатели эффективности деятельности	Условия выполнения (или индикаторы)	Балл или % при выполнении условий показателя (в процентах от должностного оклада 1 раз в квартал, год) не более 200 %
1. Общие показатели эффективности деятельности основного персонала и основных категорий работников всех типов учреждений социального обслуживания населения			
1.1.	соблюдение специалистом трудовой дисциплины и требований к надлежащему исполнению трудовых обязанностей	своевременное и качественное выполнение специалистом - плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в рамках реализации государственного задания учреждению; - иных поручений в соответствии с должностными обязанностями; - официально	и 10 баллов (10 %)

	соблюдение специалистом положений Кодекса профессиональной этики, в том числе: - 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 при получении услуг; - учет культурных особенностей, особенностей, вероисповедания граждан - получателей услуг; - 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 - получателях услуг	зафиксированных замечаний; - отсутствие нарушений сроков оказания услуги	10 баллов (10 %)
1.2.	соблюдение специалистом положений Кодекса профессиональной этики, в том числе: - 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 при получении услуг; - 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 - получателях услуг	зафиксированных замечаний; - отсутствие нарушений сроков оказания услуги	10 баллов (10 %)

		с ними; соблюдения конфиденциальности информации граждан - 0 - получателей услуг	
1.3.	Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставляемых социальных услуг.	- получение по итогам опроса, проведенного среди граждан - получателей услуг, высокой или средней степени удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг; - отсутствие жалоб на качество предоставления социальных услуг за отчетный период. признанных обоснованными результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов; - наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц	10 баллов (10%)
1.4.	Соблюдение сроков и исполнения порядка установленных организационных процедур (в структуре услуги)	- отсутствие жалоб граждан - потребителей социальных услуг по соблюдению сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуги), признанных обоснованными	5 баллов (5%)

Вариативные показатели			
1.5.	Участие специалиста в инновационной деятельности учреждения, включая разработку и применение новой авторской социальной технологии по социальному обслуживанию населения, разработанной внедренной в работу.	- положительный результат проведенного опроса (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждений примененной новой эффективной авторской социальной технологии по социальному обслуживанию населения, разработанной внедренной в работу; и наличие положительного отзыва Педагогического совета (или учебного заведения) учреждения о применении новой технологии социальной работы, разработанной и внедренной в работу; - наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц	наличие 10 б. (или 10%)
1.6.	Участие специалиста в методической работе по разработке учебных-методических пособий, рекомендаций, а также в подготовке	- наличие не менее 1 -го учебного-методического материала (пособия, рекомендация) за отчетный период; - наличие не менее 1-й научно-методической	7 баллов (7%)

	выступлений конференциях семинарах.	на и	публикации за отчетный период; - наличие не менее 1-го выступления или в семинаре за отчетный период; - участие в подготовке в проведении не менее 1-й конференции, семинаре, круглом столе, подтвержденное документально; - наличие положительных результатов опросов проведенных (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждений о профессиональном мастерстве работника в результате участия в методической работе учреждения	
1.7.	Участие специалиста в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях, экспериментальных группах.		- не менее 1-го факта участия специалиста в конкурсе профессионального мастерства за отчетный период; - участие специалиста в работе творческой лаборатории или экспериментальной группе (с положительными результатами) за отчетный период; - наличие грамот, дипломов разных уровней (городского,	7 баллов (7%)

			российского, международного) за участие в работе специалиста в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях, экспериментальных группах	
1.8.	Освоение специалистом программ повышения квалификации (не менее 72 часов) или профессиональной подготовки (более 500-т часов)		- получение документа об освоении специалистом программ повышения квалификации или профессиональной подготовки за отчетный период (при наличии сертификата, удостоверения, диплома)	5 баллов (5%)
1.9.	Использование новой эффективной технологии в процессе обслуживания граждан и достижение позитивных результатов работы.		- наличие положительных результатов опроса (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждений о применении новой эффективной технологии по социальному обслуживанию населения, разработанной внедренной в работу; - наличие отзыва Педагогического Совета (или учебно-методического совета) учреждения	8 баллов (8%)

		применении новой эффективной технологии по социальному обслуживанию граждан, разработанной и внедренной в работу;	
		- наличие письменной благодарности за работу специалиста от граждан или общественных организаций или юридических лиц	
1.10.	Участие работника в обеспечении информационной открытости деятельности учреждения.	- участие в подготовке публикаций в СМИ; - наличие собственных публикаций в СМИ; - участие в подготовке материалов для сайта учреждения	6 баллов (6%)
1.11.	Участие работника в привлечении волонтеров, добровольцев к процессу оказания гражданам – потребителям услуг	- факт привлечения волонтеров, добровольцев к процессу оказания гражданам – потребителям услуг за отчетный период	6 баллов (6%)
1.12.	Участие в привлечении внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи гражданам – потребителям услуг учреждения.	- факт привлечения внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи гражданам – потребителям услуг учреждения	8 баллов (8%)
1.13.	Участие в наставничестве	- содействие в адаптации в роли наставника новых принятых работников; - выполнение функций руководителя разных видов практик студентов	6 баллов (6%)

ИТОГО:	100 баллов (100%)
--------	-------------------

С настоящим Приложением ознакомлен (а):
«__» __ 20 г. _____

(подпись) _____ (ФИО)

Приложение 2.

Методические рекомендации по обоснованию показателей эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения, относящихся к категории «педагогический работник»

Настоящие методические рекомендации предназначены для работников учреждений социального обслуживания населения, относящихся к категории «педагогический работник».

В содержание рекомендаций входят обоснование отбора критериев, показателей, а также индикаторы и весовые значения показателей, применяемые при оценке эффективности деятельности этой категории работников.

В содержание включено также приложение к типовому трудовому договору педагогического работника.

Обоснование отбора показателей, применяемые при оценке эффективности деятельности педагогических работников.

К общим показателям эффективности деятельности педагогического работника отнесены следующие:

1.1. соблюдение специалистом трудовой дисциплины и требований к надлежащему исполнению трудовых обязанностей.

Предлагаемые индикаторы как мера выраженности в деятельности специалиста конкретного показателя:

- Своевременное и качественное выполнение специалистом
- плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в рамках реализации государственного задания учреждению;
- иных поручений в соответствии с должностными обязанностями;
- отсутствие официально зафиксированных замечаний;
- отсутствие нарушений сроков оказания услуги.

Оценка - 10 баллов или 10 %.

1.2. соблюдение специалистом положений Кодекса профессиональной этики, в том числе:

- соблюдение норм служебной и профессиональной этики;
- правила 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 – получателей услуг;

- учет культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;
- 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 – получателях услуг.

Предлагаемый индикатор как мера выраженности в деятельности специалиста конкретного показателя:

- отсутствие замечаний руководителя, коллег, потребителей услуг к специалисту по соблюдению им положений Кодекса профессиональной этики в части:
- норм служебной и профессиональной этики;
- правил делового поведения и общения;
- проявления корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними;
- проявления терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей – получателей услуг;
- учета культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;
- защиты и поддержания человеческого достоинства граждан, учет их

индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними;

- соблюдения конфиденциальности информации о гражданах – получателях услуг.

Оценка – 10 баллов или 10 % баллов.

1.3. *Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг.*

Предлагаемые индикаторы:

- получение по итогам опроса, проведенного среди граждан – получателей услуг, высокой или средней степени удовлетворенности качеством и количеством предоставленных социальных услуг;

- отсутствие жалоб на качество предоставления социальных услуг за отчетный период, признанных обоснованными по результатам проверки вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов;

- наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц.

Оценка в баллах – 10 баллов или 10 %.

1.4. *Соблюдение сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуги).*

Предлагаемые индикаторы как мера вырженности в деятельности специалиста конкретного показателя:

- отсутствие жалоб граждан – потребителей социальных услуг по соблюдению сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуги), признанных обоснованными.

Оценка – 5 баллов или 5 %.

Далее предлагаются показатели, отражающие особенности функционала социального работника (группа вариативных показателей).

1.5. *Организация и проведение мероприятий, направленных на повышение индекса и статуса социального работника.*

Предлагаемые индикаторы:

- наличие положительных результатов проведенного опроса (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждения о применении новой эффективной авторской социальной технологии по социальному обслуживанию населения, разработанной и внедренной в работу;

- наличие положительного отзыва Педагогического совета (или учебно-методического совета) учреждения о применении новой технологии социальной работы, разработанной и внедренной в работу;

- наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц.

Оценка – 10 баллов (или 10%).

1.6. *Участие в методической работе учреждения, то есть в разработке учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций, а также в подготовке выступлений на конференциях и семинарах.*

Предлагаемые индикаторы:

- наличие не менее 1 – го учебно-методического материала (пособия, рекомендации) за отчетный период;

- наличие не менее 1-й научно-методической публикации за отчетный период;

- наличие не менее 1-го выступления на конференции или в семинаре за отчетный период;

- участие в подготовке в проведении не менее 1-й конференции, семинаре, круглом столе, подтвержденное документально;

- наличие положительных результатов проведенных опросов (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждения о профессиональном мастерстве работника в результате участия в методической работе учреждения.

Оценка – 7 баллов (7%).

1.7. *Участие специалиста в конкурсах профессионального мастера, творческих лабораториях, экспериментальных группах.*

Предлагаемые индикаторы:

- не менее 1-го факта участия специалиста в конкурсе профессионального мастера за отчетный период;

- участие специалиста в работе творческой лаборатории или экспериментальной группе (с положительным результатом) за отчетный период;

- наличие грамот, дипломов разных уровней (городского, российского, международного) за участие в участии специалиста в конкурсах профессионального мастера, творческих лабораториях, экспериментальных группах.

Оценка - 7 баллов (7%).

1.8. *Освоение специалистом программ повышения квалификации (не менее 72 часов) или профессиональной подготовки (более 500-т часов).*

Предлагаемый индикатор:

- получение документа об освоении специалистом программы повышения квалификации или профессиональной подготовки за отчетный период (при наличии сертификата, или удостоверения, или диплома).

Оценка - 5 баллов (5%).

1.9. *Разработка авторской программы, направленной на социальную поддержку и профшактипу семейного неблагополучия (в рамках областных целевых программ социального обслуживания населения), а также достижение позитивных результатов работы при реализации программ.*

Предлагаемые индикаторы:

- наличие авторской программы;

- наличие положительных результатов проведенного опроса (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей услуги о достижении позитивных результатов работы при реализации программы;

- наличие положительного отзыва руководителя учреждения о внедрении авторской программы, реализации которой направлена на социальную поддержку и профшактипу семейного неблагополучия;

- наличие положительного отзыва Педагогического Совета (или учебно-методического совета) учреждения о внедрении авторской программы;

- наличие письменной благодарности за работу специалиста от граждан или общественных организаций или юридических лиц

Оценка - 8 баллов (8%).

1.10. *Участие работника в обеспечении информационной открытости деятельности учреждения.*

Предлагаемые индикаторы:

- участие в подготовке публикаций в СМИ;

- наличие собственных публикаций в СМИ;

- участие в подготовке материалов для сайта учреждения.

Оценка - 6 баллов (6%)

1.11. *Привлечение волонтеров для работы с семьей и детьми (по требованию услуг).*

Предлагаемые индикаторы:

- факт привлечения волонтеров для работы с семьей и детьми

(потребителями услуг) за отчетный период.

Оценка - 6 баллов (6%).

1.12. *Активная работа по привлечению внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи семье и детям (по требованию услуг).*

Предлагаемый индикатор:

- факт привлечения внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи гражданам – потребителям услуг учреждения.

Оценка - 8 баллов (8%).

1.13. Передача опыта и оказание помощи другим сотрудникам; работа со студентами, руководство всеми видами практик (учебно-ознакомительной, производственной, преддипломной).

Предлагаемый индикатор:

- факт передачи опыта другим сотрудникам (на семинаре, в процессе консультации, другие формы);
- факт работы со студентами в процессе организации различных мероприятий;

- выполнение функций руководителя разных видов практик у студентов (учебно-ознакомительной, производственной, преддипломной)

Оценка - 6 баллов (6%).

1.14. Выполнение дополнительных обязанностей.

Предлагаемые индикаторы:

- обеспечение взаимозаменяемости по функциям сотрудников отделения;

- дополнительные поручения руководителя, не входящие в должностную инструкцию.

Оценка - 2 балла (6%)

Приложение 2
к трудовому договору
от « _____ » _____ 20 ____ г. № _____

Показатели эффективности деятельности работника, относящиеся к основному персоналу и основным категориям работников государственного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области (социальный работник)

№ п/п	Показатели эффективности деятельности	Условия выполнения (или индикаторы)	Балл или % при достижении условий выполнения показателя (в процентах от должностного оклада 1 раз в квартал, год) не более 200 %
1.1.	соблюдение специалистом трудовой дисциплины и требований к надлежащему исполнению трудовых обязанностей	своевременное и качественное выполнение специалистом - плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в рамках реализации государственного задания учреждения; - иных поручений в соответствии с должностными обязанностями; - отсутствие	10 баллов (10 %)

	официально зафиксированных замечаний; - отсутствие нарушений сроков оказания услуги		
1.2.	<p>соблюдение специалистом положений Кодекса профессиональной этики, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>учет культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 – получателях услуг 	<p>официально зафиксированных замечаний; - отсутствие нарушений сроков оказания услуги</p> <p>- отсутствие замечаний руководителя, коллег, потребителей услуг к специалисту по соблюдению Кодекса профессиональной этики в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> - норм служебной и профессиональной этики; - правил делового поведения и общения; - корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; - проявления терпимости и уважения к обычаям и традициям различных национальностей <p>учета культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;</p> <p>защиты и поддержания человеческого достоинства граждан, учета их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения</p>	10 баллов (10 %)

		толерантных отношений с ними; - соблюдения конфиденциальности информации о гражданах	
1.3.	Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - получение по итогам опроса, проведенного среди граждан – получателей услуг, высокой или средней степени удовлетворенности качеством и количеством предоставленных социальных услуг; - отсутствие жалоб на качество предоставляемых социальных услуг за отчетный период, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов; - наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц 	10 баллов (10 %)
1.4.	Соблюдение сроков и исполнения установленных процедур организационных процедур (в структуре услуги)	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие жалоб граждан – потребителей социальных услуг по соблюдению сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуги), признанных 	5 баллов (5 %)

Вариативные показатели		
	обоснованными	
1.5.	<p>Организация и проведение мероприятий, направленных на повышение имиджа и статуса социального работника</p> <p>- положительные результаты проведенного опроса (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждения</p> <p>0 применения новой эффективной авторской социальной технологии по социальному обслуживанию населения, разработанной и внедренной в работу;</p> <p>- наличие положительного отзыва Педагогического совета (или учебного методического совета) учреждения</p> <p>о применении новой технологии социальной работы, разработанной и внедренной в работу;</p> <p>- наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц</p>	<p>10 б. (или 10%)</p>
1.6.	<p>Участие в методической работе учреждения, то есть в разработке учебно-методических, научно-методических публикаций,</p> <p>- наличие не менее 1 учебно-методического пособия, за</p>	<p>7 баллов (7%)</p>

	<p>пособий, рекомендаций, а также в подготовке выступлений на конференциях и семинарах</p>	<p>отчетный период;</p> <p>- наличие не менее 1-й научно-методической публикации за отчетный период;</p> <p>- наличие не менее 1-го выступления или в семинаре за отчетный период;</p> <p>- участие в подготовке в проведении не менее 1-й конференции, семинаре, круглом столе, подтвержденное документально;</p> <p>- наличие положительных результатов опросов проведенных (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей социальных услуг или руководителей учреждения</p> <p>о профессиональном мастерстве работника в результате участия в методической работе учреждения</p>	
1.7.	<p>Участие специалиста в конкурсах профессионального мастера, творческих лабораториях, экспертных группах.</p>	<p>- не менее 1-го факта участия специалиста в конкурсе профессионального мастера за отчетный период;</p> <p>- участие специалиста в работе творческой лаборатории или эксперIMENTальной группе (с положительным результатом) за отчетный период;</p>	<p>7 баллов (7%)</p>

1.8.	Овладение специальностью программ повышения квалификации (не менее 72 часов) или профессиональной подготовки (более 500-т часов)	- получение документов об освоении программ повышения квалификации или профессиональной подготовки за отчетный период (при наличии сертификата, или удостоверения, или диплома)	5 баллов (5%)
1.9.	Разработка авторской программы, направленной на социальную поддержку и профилактику семейного неблагополучия (в рамках областных целевых программ социального обслуживания населения), а также достижение положительных результатов реализации программы	- наличие авторской программы; - наличие положительных результатов опроса (или анкетирования, или рейтинга) граждан-получателей услуги о достижении положительных результатов работы при реализации программы; - наличие положительного отзыва руководителя учреждения авторской программы, реализация которой направлена на социальную поддержку и профилактику	8 баллов (8%)

1.10.	Участие работника в обеспечении информационной открытости деятельности учреждения	- участие в подготовке публикаций в СМИ; - наличие соответствующих публикаций в СМИ; - участие в подготовке материалов для сайта учреждения	6 баллов (6%)
1.11.	Привлечение волонтеров для работы с детьми (потребителями услуг)	- факт привлечения волонтеров для работы с семьей и детьми (потребителями услуг) за отчетный период	6 баллов (6%)
1.12.	Активная работа по привлечению внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи семье и детям (потребителям услуг)	- факт привлечения внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи гражданам потребителям услуг учреждения	8 баллов (8%)
1.13.	Передача опыта и оказание помощи другим сотрудникам; работа со студентами, руководством всеми видами практик (учебно-ознакомительной, производственной,	- факт передачи опыта другим сотрудникам (на семинаре, в процессе консультации, другие формы); - факт работы со студентами в процессе организации различных	6 баллов (6%)

Приложение 3.

Методические рекомендации по обоснованию показателей эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения, относящихся к категории «медицинский работник»

Настоящие методические рекомендации предназначены для работников учреждений социального обслуживания населения, относящихся к категории «медицинский работник».

В содержание рекомендаций входят обоснование отбора критериев, показателей, а также индикаторы и весовые значения показателей, применяемые при оценке эффективности деятельности этой категории работников.

В содержание включено также приложение к типовому трудовому договору медицинского работника.

Обоснование отбора показателей, применяемые при оценке эффективности деятельности медицинских работников.

К общим показателям эффективности деятельности медицинского работника отнесены следующие:

1.1. соблюдение специалистом трудовой дисциплины и требований к надлежащему исполнению трудовых обязанностей;

Предлагаемые индикаторы как мера выраженности в деятельности специалиста конкретного показателя:

- своевременное и качественное выполнение специалистом
 - плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в рамках реализации государственного задания учреждению;
 - иных поручений в соответствии с должностными обязанностями;
 - отсутствие официально зафиксированных замечаний;
 - отсутствие нарушений сроков оказания услуги.
- Оценка - 10 баллов или 10 %.

преддипломной)	мероприятий; - выполнение функций руководителя разных видов практик у студентов (учебно- ознакомительной, производственной, преддипломной)	
Выполнение дополнительных обязанностей	- обеспечение взаимозаменяемости по функциям сотрудников отделений; - дополнительные поручения руководителя, не входящие в должностную инструкцию	2 балла (6 %)
1.14.		
ИТОГО:		100 баллов (100 %)

С настоящим Приложением ознакомлен (а):

« ____ » _____ 20 ____ г. _____ (ФИО)

(подпись)

1.2. соблюдение специалистом положений Кодекса профессиональной этики, в том числе:

- соблюдение норм служебной и профессиональной этики;
- права 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 – получателей услуг;

- учет культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;

- 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 – получателях услуг.

Предлагаемый индикатор как мера выраженности в деятельности специалиста конкретного показателя:

- отсутствие замечаний руководителя, коллег, потребителей услуг к специалисту по соблюдению им положений Кодекса профессиональной этики в части:

- норм служебной и профессиональной этики;
- правил делового поведения и общения;
- проявления корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними;

- проявления терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей – получателей услуг;

- учета культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;

- защиты и поддержания человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе

построения толерантных отношений с ними;

- соблюдения конфиденциальности информации о гражданах – получателях услуг.

Оценка – 10 баллов или 10 % баллов.

1.3. Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставляемых социальных услуг.

Предлагаемые индикаторы:

- получение по итогам опроса, проведенного среди граждан – получателей услуг, высокой или средней степени удовлетворенности качеством и количеством предоставляемых социальных услуг;

- отсутствие жалоб на качество предоставляемых социальных услуг за отчетный период, приказанных основанными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов;

- наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц.

Оценка в баллах – 10 баллов или 10 %.

1.4. Соблюдение сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуг).

Предлагаемые индикаторы как мера выраженности в деятельности специалиста конкретного показателя:

- отсутствие жалоб граждан – потребителей социальных услуг по соблюдению сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуг), признанных основанными.

Оценка – 5 баллов или 5 %.

Далее предлагаются показатели, отражающие особенности функционала медицинского работника (группа вариативных показателей).

1.5. Соблюдение стандартов оказания медицинской помощи, выполнение санитарных правил и норм, осуществление осложненной от манипуляций и процедур.

Предлагаемые индикаторы:

- отсутствие жалоб граждан – потребителей услуг на нарушение стандартов оказания медицинской помощи, выполнение санитарных правил и норм, на осложнения от манипуляций и процедур;

- наличие письменной благодарности за работу от граждан – потребителей услуг, общественных организаций и юридических лиц.

Оценка - 10 баллов (или 10%).

1.6. Работа специалиста по программе здоровьесбережения или здоровьесформирования.

Предлагаемые индикаторы:

- наличие авторской программы по направлениям здоровьесбережения или здоровьесформирования (или подтверждение непосредственного руководителя о работе специалиста по программам здоровьесбережения и здоровьесформирования);

- положительная отзывы граждан – потребителей услуг о реализации программ по направлениям здоровьесбережения или здоровьесформирования.

Оценка - 7 баллов или 7%.

1.7. Превышение специалистом нормы при выполнении установленного государственного задания, а также усечение сложности при выполнении услуги.

Предлагаемые индикаторы:

Официально зафиксированное превышение численности граждан, обслуживаемых специалистом за отчетный период (по сравнению с установленным государственным заданием учреждению), включая наличие среди граждан, обслуживаемых специалистом, с высокой степенью тяжести или их зависимости от постороннего постоянного ухода.

Оценка - 7 баллов или 7%.

1.8. Освоение медицинским работником программ повышения квалификации (не менее 72 часов) или профессиональной подготовки (более 500-т часов).

Предлагаемые индикаторы:

- получение документа об освоении медицинским работником программы повышения квалификации или профессиональной подготовки за отчетный период (при наличии сертификата, или удостоверения, или диплома).

Оценка - 5 баллов (5%).

1.9. Участие медицинского работника в конкурсах профессионального мастера.

Предлагаемые индикаторы:

- не менее 1-го факта участия специалиста в конкурсе профессионального мастера за отчетный период;

- наличие грамот, дипломов разных уровней (городского, российского, международного) за участие в участие специалиста в конкурсах профессионального мастера.

Оценка - 8 баллов (8 %)

1.10. Успешное прохождение медицинским работником аттестации на квалификационную категорию.

Предлагаемые индикаторы:

- наличие выписки из протокола аттестационной комиссии об успешном результате прохождения медицинским работником аттестации на квалификационную категорию.

Оценка - 6 баллов (6 %).

1.11. Высокое качество ведения медицинской и учетно-отчетной документации (по результатам межучреждений, внутриведомственной и вневедомственной экспертизы качества).

Предлагаемые индикаторы:

- выписка из отчета по результатам текущей, внутриведомственной и вневедомственной экспертизы качества, подтверждающая факт высокого качества ведения медицинской и учетно-отчетной документации

Оценка - 8 баллов (8 %).

1.12. Активная работа медицинского работника по привлечению внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи гражданам – потребителям услуг учреждения.

Предлагаемый индикатор:

- факт привлечения внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи гражданам – потребителям услуг учреждения.

Оценка - 8 баллов (8%).

1.13. Передача опыта и оказание помощи другим сотрудникам; работа со студентами, руководство всеми видами практик (учебно-ознакомительной, производственной, преддипломной).

Предлагаемые индикаторы:

- факт передачи опыта другим сотрудникам (на семинаре, в процессе консультации, другие формы);
- факт работы со студентами в процессе организации различных мероприятий;
- выполнение функций руководителя разных видов практик у студентов

(Учебно-ознакомительной, производственной, преддипломной).

Оценка - 6 баллов (6%)

Приложение 2
к Труловому договору
от «___» _____ 20__ г. № _____

Показатели эффективности деятельности работника, относящегося к основному персоналу и основным категориям работников государственного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области («медицинский работник»)

№ п/п	Показатели эффективности деятельности	Условия выполнения (или индикаторы)	Балл или % при достижении условий выполнения показателя (в процентах от должностного оклада I раз в квартал, год) не более 200%
1. Общие показатели эффективности деятельности основного персонала и основных категорий работников всех типов учреждений социального обслуживания населения			
1.1.	соблюдение специалистом трудовой дисциплины и требований к надлежащему исполнению трудовых обязанностей	своевременное и качественное выполнение специалистом плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в рамках реализации государственного задания учреждению; - иных поручений в соответствии с должностными обязанностями; - отсутствие	10 баллов (10%)

	официально зафиксированных замечаний; - отсутствие нарушений сроков оказания услуги	
1.2.	<p>соблюдение специальным положений Кодекса профессиональной этики, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>получателей услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - учет культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг; - 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 – получателях услуг 	<p>- отсутствие замечаний руководителя, коллег, потребителей услуг к специалисту по соблюдению Кодекса профессиональной этики в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> - норм служебной и профессиональной этики; - правил делового поведения и общения; - корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при контактах с ними; - проявления терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей – получателей услуг; - учета культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг; - защиты и поддержания человеческого достоинства граждан, учета их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения
		10 баллов (10 %)

	Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставляемых услуг	<p>толерантных отношений с ними;</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдения конфиденциальности информации граждан <p>получателей услуг</p> <p>- получение по итогам опроса, проведенного среди граждан – получателей услуг, высокой или средней степени удовлетворенности качеством и количеством предоставляемых услуг;</p> <p>- отсутствие жалоб на качество предоставления услуг за отчетный период, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов;</p> <p>- наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц</p>	0	
1.3.			10	10 баллов (10 %)
1.4.	Соблюдение сроков и исполнения порядка установленных организационных процедур (в структуре услуг)	<p>- отсутствие жалоб граждан – потребителей социальных услуг по соблюдению сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуг), признанных обоснованными</p>	5	5 баллов (5 %)

Вариативные показатели

1.5.	Соблюдение стандартов оказания медицинской помощи, выполнение санитарных правил и норм, отсутствие осложнений от манипуляций и процедур	- отсутствие жалоб граждан – потребителей услуг на нарушение стандартов оказания медицинской помощи, выполнение санитарных правил и норм, на осложнения от манипуляций и процедур; - наличие письменной благодарности за работу от граждан – потребителей услуг, общественных организаций и юридических лиц	10 баллов (или 10%)
1.6.	Работа специалиста по программе здоровьесбережения или здоровьереформирования	- наличие авторской программы по направлениям здоровьесбережения или здоровьереформирования (или подтверждение непосредственного руководителя о работе специалиста по программам здоровьесбережения и здоровьереформирования) – полужительные отзывы граждан – потребителей услуг о реализации программ по направлениям здоровьесбережения или здоровьереформирования	7 баллов (или 7%)
1.7.	Проявление медицинским работником высокого уровня профессиональной компетентности в текущей	- подготовленная подожений оптимизации деятельности	7 баллов (7%)

1.8.	Освоение медицинскими работником программ повышения квалификации (не менее 72 часов) или профессиональной подготовки (более 500-т часов)	учреждения; - отсутствие обеспокоенных жалоб граждан – потребителей услуг на качество предоставленных социальных услуг; - наличие положительных результатов опроса граждан – потребителей услуг о высоком уровне профессиональной компетентности медицинского работника	- получение документа об освоении медицинским работником программы повышения квалификации или профессиональной подготовки за отчетный период (при наличии сертификата, или удостоверения, или диплома)	5 баллов (5%)
1.9.	Участие медицинского работника в конкурсах профессионального мастерства	учреждения; - отсутствие обеспокоенных жалоб граждан – потребителей услуг на качество предоставленных социальных услуг; - наличие положительных результатов опроса граждан – потребителей услуг о высоком уровне профессиональной компетентности медицинского работника	- не менее 1-го факта участия специалиста в конкурсе профессионального мастерства за отчетный период; - наличие грамот, дипломов разных уровней (городского, российского, международного) за участие в конкурсе профессионального мастерства	8 баллов (8%)

1.10.	Успешное прохождение медицинским работником аттестации на квалификационную категорию	- наличие выписки из протокола аттестационной комиссии об успешном результате прохождения медицинским работником аттестации на квалификационную категорию	6 баллов (6%)
1.11.	Высокое качество ведения медицинской и учётно-отчётной документации (по результатам текущей, внутриведомственной и вневедомственной экспертизы качества);	- выписка из отчета по результатам текущей, внутриведомственной и вневедомственной экспертизы качества, подтверждающая факт высокого качества ведения медицинской и учётно-отчётной документации	8 баллов (8%)
1.12.	Активная работа медицинского работника по привлечению внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи гражданам – потребителям услуг учреждения	- факт привлечения внебюджетных источников финансирования для нужд учреждения и оказания помощи гражданам – потребителям услуг учреждения	8 баллов (8%)
1.13.	Передача опыта и оказание помощи другим сотрудникам; работа со студентами, руководство всеми видами практик (учебно-ознакомительной, производственной, преддипломной)	- факт передачи опыта другим сотрудникам (на семинаре, в процессе консультации, другие формы); - факт работы со студентами в процессе организации различных мероприятий; - выполнение функций руководителя разных видов практик у студентов (учебно-ознакомительной, производственной, преддипломной)	6 баллов (6%)

ИТОГО:	100 баллов (100%)
---------------	-------------------------

С Настоящим Приложением ознакомлен (а):
« » 20 г. _____

(подпись) _____ (ФИО)

Приложение 4.

Методические рекомендации по обоснованию показателей эффективности деятельности работников учреждений социального обслуживания населения, относящихся к категории «младший обслуживающий персонал»

Настоящие методические рекомендации предназначены для работников учреждений социального обслуживания населения, относящихся к категории «младший обслуживающий персонал»: повара, подсобные рабочие, уборщики служебных помещений, слесарь-электрик, рабочий по комплексовому обслуживанию здания, уборщик территории, сторожа, помощники воспитателя.

В содержание рекомендаций входят обоснование отбора критериев, показателей, а также индикаторы и весовые значения показателей, применяемые при оценке эффективности деятельности этой категории работников.

В содержание включено также приложение к типовому трудовому договору медицинского работника.

Обоснование отбора показателей, применяемые при оценке эффективности деятельности медицинских работников.

К общим показателям эффективности деятельности медицинского работника отнесены следующие:

1.1. соблюдение специалистом трудовой дисциплины и требований к надлежащему исполнению трудовых обязанностей.

Предлагаемые индикаторы как мера выраженности в деятельности специалиста конкретного показателя:

- Своевременное и качественное выполнение специалистом
- плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в рамках реализации государственного задания учреждению;
- ных поручений в соответствии с должностными обязанностями;
- отсутствие официально зафиксированных замечаний;

- отсутствие нарушений сроков оказания услуги.

Оценка - 10 баллов или 10 %.

1.2. соблюдение специалистом положений Кодекса профессиональной этики, в том числе:

- 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 – получателей услуг;

- учет культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;
- 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 – получателях услуг.

Предлагаемый индикатор как мера выраженности в деятельности специалиста конкретного показателя:

- отсутствие замечаний руководителя, коллег, потребителей услуг к специалисту по соблюдению им положений Кодекса профессиональной этики в части:

- норм служебной и профессиональной этики;
- правил делового поведения и общения;
- проявления корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними;
- проявления терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей – получателей услуг;
- учета культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;

- защиты и поддержания человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними;
- соблюдения конфиденциальности информации о гражданах - получателях услуг.

Оценка - 10 баллов или 10 % баллов.

1.3. *Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставляемых социальных услуг.*

Предлагаемые индикаторы:

- получение по итогам опроса, проведенного среди граждан - получателей услуг, высокой или средней степени удовлетворенности качеством и количеством предоставляемых социальных услуг;
- отсутствие жалоб на качество предоставления социальных услуг за отчетный период, признанных обоснованными по результатам проверки вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов;
- наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц.

Оценка в баллах - 10 баллов или 10 %.

1.4. *Соблюдение сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуги).*

Предлагаемые индикаторы как мера выраженности в деятельности специалиста конкретного показателя:

- отсутствие жалоб граждан - потребителей социальных услуг по соблюдению сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуги), признанных обоснованными.

Оценка - 5 баллов или 5 %.

Далее предлагаются показатели, отражающие особенности функциональных обязанностей работников: поваров, подсобных рабочих, уборщиков служебных помещений; слесарей-электриков, рабочих по

комплексному обслуживанию здания, уборщиков территории, сторожей, помощников воспитателя (группа вариативных показателей).

1.5. *Экономия тепло-энерго-ресурсов.*

Предлагаемые индикаторы:

- наличие отчета, подтверждающего факт экономии тепло-энерго-ресурсов;
- отсутствие жалоб клиентов.

Оценка - 10 баллов (15 %)

1.6. *Обеспечение безопасных условий труда и психологического комфорта.*

Предлагаемые индикаторы:

- отсутствие замечаний контрольно-надзорных органов относительно мер, направленных на обеспечение безопасных условий труда работников учреждения за отчетный период, признанных обоснованными;
- отсутствие установленных случаев травматизма работников на рабочем месте и в рабочее время за отчетный период;
- осуществление мер, направленных на улучшение условий труда за отчетный период.

Оценка - 8 баллов (8%)

1.7. *Соблюдение правил пожарной безопасности*

Предлагаемые индикаторы:

- отсутствие документально зафиксированных фактов, связанных с нарушением правил пожарной безопасности;
- отсутствие замечаний надзорных органов.

Оценка - 8 баллов (8%).

1.8. *Соблюдение правил антитеррористической безопасности.*

Предлагаемые индикаторы:

- отсутствие документально зафиксированных фактов, связанных с нарушением правил антитеррористической безопасности;
- отсутствие замечаний надзорных органов.

Оценка — 8 баллов (8%).

1.9. Выход на работу в выходные, праздничные дни, в вечернее время в случае служебной необходимости.

Предлагаемые индикаторы:

- наличие служебной записки непосредственного руководителя, подтверждающей факт выхода работника на работу в выходные, праздничные дни, в вечернее время в случае служебной необходимости.

1.10. Передача опыта и оказание помощи другим сотрудникам.

Предлагаемый индикатор:

- факт передачи опыта вновь принятым, особенно молодым работникам.
Оценка — 8 баллов (8%).

1.11. Положительная динамика в обеспечении безопасных условий труда и психологического комфорта работников учреждения

Приложение 2
к Трудовому договору
от «___» _____ 20__ г. № _____
Показатели эффективности деятельности работника, относящиеся к категории «младший обслуживающий персонал»

№ п/п	Показатели эффективности деятельности	Условия выполнения (или индикаторы)	Баллы или % при достижении условий выполнения показателя (в процентах от должностного оклада 1 раз в квартал, год) не более 200 %
1.1.	соблюдение специалистом трудовой дисциплины и требований к надлежащему исполнению трудовых обязанностей	своевременное качественное выполнение специалистом - плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в рамках реализации государственного задания учреждению; - иных поручений в соответствии с должностными обязанностями; - отсутствие официально зафиксированных	10 баллов (10 %)

	<p>исполнение специализированной Кодекса профессиональной этики, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>отсутствие замечаний, нарушений сроков оказания услуги</p> <p>- отсутствие замечаний руководителю, коллег, потребителей услуг к специалистам по соблюдению Кодекса профессиональной этики в частях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - норм служебной и профессиональной этики; - правил делового поведения и общения; - корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; - проявления терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей 	10 баллов (10 %)
1.2.	<p>учет культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 – получателях услуг 	<p>учета культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - учета культурных особенностей, вероисповедания граждан – получателей услуг; - защиты и поддержания человеческого достоинства граждан, учета их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений 	10 баллов (10 %)

	<p>Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг</p>	<p>с ними; соблюдения конфиденциальности информации о гражданах – получателях услуг</p> <p>- получение по итогам опроса, проведенного среди граждан – получателей услуг, высокой или средней степени</p> <p>удовлетворенности и качеством предоставленных социальных услуг;</p> <p>- отсутствие жалоб на качество предоставляемых социальных услуг за отчетный период, признанных по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов;</p> <p>- наличие письменной благодарности за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц</p>	10 баллов (10 %)
1.3.	<p>Соблюдение сроков и исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуги)</p>	<p>- отсутствие жалоб граждан – потребителей социальных услуг по соблюдению сроков и порядка исполнения установленных организационных процедур (в структуре услуги), признанных обоснованными</p>	5 баллов (5 %)
1.4.			

Вариативные показатели			
1.5.	Экономия тепло-энерго-ресурсов	- наличие отчета, подтверждающего факт экономии тепло-энерго-ресурсов; - отсутствие жалоб клиентов	15 баллов (15%)
1.6.	обеспечение безопасных условий труда и психологического комфорта	- отсутствие замечаний контрольно-надзорных органов относительно мер, направленных на обеспечение безопасных условий труда работников учреждения за отчетный период, признанных обособленными; - отсутствие установленных случаев травматизма работников на рабочем месте и в рабочее время за отчетный период; - осуществление мер, направленных на улучшение условий труда за отчетный период	8 баллов (8%)
1.7.	Соблюдение правил пожарной безопасности	- документально зафиксированных фактов, связанных с нарушением правил пожарной безопасности; - отсутствие замечаний надзорных органов	8 баллов (8%)
1.8.	Соблюдение правил антитеррористической безопасности	- документально зафиксированных фактов, связанных с нарушением правил антитеррористической безопасности;	8 баллов (8%)

		- отсутствие замечаний надзорных органов	
1.9.	Выход на работу в выходные, праздничные дни, в вечернее время в случае служебной необходимости	- наличие служебной записки непосредственного руководителя, подтверждающей факт выхода работника на работу в выходные, праздничные дни, в вечернее время в случае служебной необходимости	8 баллов (8%)
1.10.	Передача опыта и оказание помощи другим сотрудникам	- факт передачи опыта вновь принятым, особенно молодым работникам	8 баллов (8%)
	ИТОГО:		100 баллов (100%)

С настоящим Приложением ознакомлен (а):
«___» _____ 20__ г. _____ (подпись) _____ (ФИО)