Министерство труда и социального развития РО

муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»

ПРИКАЗ №56/ОД

От «09 января» 2017 года г.Шахты

«Об организации внутреннего контроля за качеством социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»»

В связи с проводимыми мероприятиями системы качества учреждения, с целью упорядочения организации внутреннего контроля качества социальных услуг по предоставлению социального обслуживания муниципальным бюджетным учреждением города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок внутреннего контроля качества социальных услуг по предоставлению социального обслуживания муниципальным бюджетным учреждением города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1» (Приложение № 1).
2. Утвердить Положение и состав комиссии контроля за качеством оказания социальных услуг в соответствии с ГОСТ Р-52496-2005 (Приложение № 2).
3. Утвердить показатели эффективности деятельности работников Муниципального бюджетного учреждения города Шахты « Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»(Приложение № 3)
4. Утвердить График внутреннего контроля качества социальных услуг по предоставлению социального обслуживания структурными подразделениями МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» и 2 формы актов приложений к Графику (Приложение № 4).
5. Утвердить График заседаний собственной комиссии контроля за качеством оказания социальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями муниципального бюджетного учреждения города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1» (Приложение № 5).
6. Назначить заместителя директора Л.М.Брюховецкая ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы качества учреждения с целью

регулярной оценки её эффективности и соответствия требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

7. Назначить ответственными исполнителями по проведению проверок руководителей структурных подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений учреждения.

8. Довести до сведения и исполнения работников учреждения настоящий приказ.

9. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор
МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» Т.П. Дума

С приказом ознакомлены:
Брюховецкая Л.М.
Соко М.Н.
Закотнова Л.В.
Горбатова Л.И.
Чеснокова Л.Г.
Сулацкая Е.И.
Ажинова Н.А.
Кротенко И. Д.
Лукманова М.В.
Синявцева Н.Н.
Бакулина Н.Д.
Графчикова И.П.
Григорова Л.В.
Череватенко И.Н.
Мельник О.П.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»
_____ Т.П.Дума
09 января 2017 г.

Приложение № 1
к Приказу № 56/ОД от 09.01.2017 г.

Порядок внутреннего контроля за качеством социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг муниципальным бюджетным учреждением города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»

Политика учреждения в области качества

Политика учреждения представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному исполнению. Работа учреждения в области качества услуг направлена на полное удовлетворение нужд получателей социальных услуг, непрерывное повышение качества услуг и эффективность социального обслуживания граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Цели политики в области качества:

- обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

Основные задачи деятельности учреждения в области качества:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предоставляемых к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг.

Основные принципы деятельности учреждения в области качества:

- приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.

Критерии оценки качества предоставления социальных услуг

При контроле качества предоставления социальных услуг:

проверяются и идентифицируются социальные услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;

обеспечивается самоконтроль специалистов, предоставляющих социальные услуги;

обеспечивается приоритет получателей социальных услуг в оценке качества социальных услуг;

проводится регулярная оценка степени удовлетворенности потребностей получателей социальных услуг путем проведения анкетирования, социологических опросов и др.

При оценке качества социальных услуг используют следующие критерии:

полнота и своевременность предоставления социальных услуг в соответствие с требованиями нормативных правовых актов;

результативность (эффективность) предоставления социальных услуг.

Цели, задачи, функции и методы внутреннего контроля качества

Цель контроля – проверка деятельности учреждения на соответствие социальной услуги требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и Ростовской области, регламентирующих данный вид деятельности, предотвращение (устранение) любых выявленных несоответствий.

Задачи контроля:

осуществление контроля исполнения законодательства в области социального обслуживания;

выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативных правовых актов и принятие мер по их пресечению;

анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятие мер по их предупреждению;

анализ и экспертная оценка эффективности результатов деятельности работников;

инструктирование должностных лиц по вопросам применения действующих норм и правил;

изучение результатов деятельности, выявление отрицательных и положительных тенденций в организации реабилитационного процесса и разработка на этой основе предложений по устранению негативных тенденций и распространение положительного опыта;

анализ результатов реализации приказов и распоряжений в учреждении; оказание методической помощи работникам в процессе контроля.

Для оценки и учета качества социальных услуг, оказываемых учреждением, используются методы, применяемые к различным видам показателей качества:

для учета количественных показателей – анализ документации: локальных актов (их наличие и исполнение); журналов учета; планов, статистических и аналитических отчетов специалистов и т.п.;
для оценки качественных показателей – проведение различных мониторингов для соответствующих категорий показателей: мониторинга качества социальных услуг; мониторинга здоровья, мониторинга удовлетворенности потребителей объемом и качеством социальных услуг и т.п.

Организация работы по внутреннему контролю

В учреждении назначается ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей учреждения, которое независимо от возложенных на него обязанностей должно отвечать за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим положением и иметь полномочия для:
- обеспечения разработки системы качества учреждения, её внедрения и поддержания в рабочем состоянии;
- предоставления отчетов руководителю учреждения о функционировании системы качества с целью её анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

Разработка (или корректировка, при необходимости), рассмотрение, утверждение и введение всех документов, относящихся к системе качества учреждения устанавливается в соответствие с законодательством.

Внутренние проверки системы качества учреждения проводят с целью регулярной оценки её эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

Ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы качества учреждения является представитель руководства, ответственный за систему качества.

Ответственными исполнителями по проведению проверок являются руководители структурных подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависит от качества деятельности проверяемых подразделений учреждения.

Внутренний контроль качества социальных услуг по предоставлению социального обслуживания учреждением осуществлять на 4 уровнях:

Первый уровень внутреннего контроля – руководителем учреждения (заместителем руководителя);

Второй уровень – руководителями структурных подразделений учреждения;

Третий уровень – самоконтроль работников учреждения;

Четвертый уровень – получатель социальной услуги.

Внутренние проверки учреждения (структурного подразделения) могут быть плановыми и оперативными.

Периодичность плановых проверок устанавливать в зависимости от результатов анализа качества услуг.

Оперативную проверку учреждения (структурного подразделения) или отдельных составных частей системы качества учреждения проводить в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением

или учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

После окончания внутренней проверки её результаты оформлять в виде отчета (приказа, акта или справки), в котором отражать данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения (структурного подразделения) в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

Результаты проверок являются основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации.

Регламент внутреннего контроля первого уровня

Руководитель учреждения (заместитель руководителя) контролирует качество предоставления социальных услуг в соответствии с действующим законодательством в форме:

- тематических проверок работы структурного подразделения не реже 2 раз в год. Контроль устранения недостатков, выявленных в ходе тематических проверок, осуществляется через 1 месяц после её проведения;
- анализа выполнения учреждением административных регламентов муниципальных услуг по предоставлению социального обслуживания населению и стандартов социального обслуживания в учреждении (1 раз в квартал);
- внеплановых проверок по обращениям получателей социальных услуг или по результатам мониторинга отчетной документации структурного подразделения учреждения.

График проведения перекрестных проверок в учреждении утверждается на год руководителем учреждения.

График работы и проведение планерных совещаний руководителей структурных подразделений утверждается на год – руководителем учреждения.

Итоги проверок оформляются актом, рассматриваются на аппаратных совещаниях учреждения.

По итогам проверок издается приказ руководителя учреждения о принятии мер по устранению выявленных недостатков.

Регламент внутреннего контроля второго уровня

Руководитель структурного подразделения учреждения контролирует качество предоставления социальных услуг в соответствии с действующим законодательством в форме:

- тематических проверок работы персонала структурного подразделения не реже 1 раза в неделю. Контроль устранения недостатков, выявленных в ходе тематических проверок, осуществляется через 1 неделю после её проведения;
- анализа выполнения индивидуальных планов обслуживания (не реже 1 раза в квартал);
- анализ выполнения индивидуальных программ получателей социальных услуг (ежемесячно);
- анализ выполнения индивидуальных программ реабилитации инвалидов (не реже 1 раза в квартал);

- анализ выполнения структурным подразделением административных регламентов социальных услуг по предоставлению социального обслуживания населению (1 раз в месяц);
- внеплановых проверок по обращениям получателей социальных услуг или по результатам отчетной документации работников структурного подразделения учреждения.

График посещения работником структурного подразделения – получателя социальных услуг, ежемесячно (после согласования с получателем социальных услуг) утверждается руководителем структурного подразделения учреждения.

При необходимости по просьбе получателя социальных услуг график посещения может быть изменен, но не в ущерб потребностям, нуждаемости и здоровью других получателей социальных услуг.

При определении территории обслуживания и графика работы социальных работников в отделениях социального обслуживания на дому следует учитывать необходимую частоту посещений обслуживаемых ими граждан (не реже 2 раз в неделю), характер и количество оказываемых услуг, компактность проживания, степень развития на территории обслуживания сети предприятий торговли, бытового обслуживания, учреждений здравоохранения, а также транспортных связей.

Территорию обслуживания и график работы социальных работников и медицинских сестер специализированных отделений социально-медицинского обслуживания на дому рекомендуется устанавливать с учетом тяжести состояния обслуживаемых граждан, характера оказываемых им услуг, компактности их проживания, транспортных связей, степени развития сети предприятий торговли, общественного питания, бытового обслуживания.

В специализированных отделения социально-медицинского обслуживания на дому устанавливается периодичность посещения граждан медицинскими сёстрами (не реже 3 раз в неделю, и социальными работниками (не реже 3-4 раз в неделю).

Итоги проверок оформляются актом, рассматриваются на производственных совещаниях структурного подразделения учреждения.

По итогам проверок руководителем структурного подразделения составляется справка (акт) по результатам контроля, разрабатываются и проводятся мероприятия по устранению выявленных в ходе проверки недостатков.

Регламент внутреннего контроля третьего уровня

Самоконтроль работников структурных подразделений учреждения проводится ежедневно на основании:

- ведение ежедневного учета выполненной работы;
- анализа выполнения личного плана работы;
-проверки результативности применяемых методик и технологий предоставления социальных услуг.

По итогам работы по предоставлению социального обслуживания получателю социальных услуг – работником учреждения составляется отчет (не реже 1 раза в месяц).

Регламент внутреннего контроля четвертого уровня

Получатель социальной услуги по предоставлению социального обслуживания или его законный представитель оценивает полноту, качество, своевременность и результативность предоставленных социальных услуг в форме:

- анкеты или социального опроса клиента;
- согласовывает записи учета выполненных мероприятий работником учреждения;
- обращения/жалобы клиента.

Порядок ведения книги обращений

Постановлением Администрации города Шахты от 20.01.2012 г. № 187 «О порядке организации работы по формированию и финансовому обеспечению муниципального задания муниципальным учреждением города Шахты» Приложения 2 к «Порядку проведения мониторинга и контроля муниципального задания на предоставление муниципальных услуг (выполнение работ)» утверждены форма и **«Порядок ведения книги обращений».**

Ведение **«Книги обращений»** является обязательным для муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1».

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»
_____ Т.П.Дума
09.01.2017 г.

Приложение № 2
к приказу № 56 /ОД от 09.01.2017 г.

Состав комиссии
по контролю за качеством оказания социальных услуг
в соответствии с ГОСТ Р 52496-2005

Председатель комиссии:

Брюховецкая Л.М. - заместитель директора МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»

Члены комиссии:

Вожова Е.П. - ответственный за медицинскую деятельность

Заведующие ОСО № 1 Соко М.Н., ОСО № 2 Закотнова Л.В., ОСО №3 Горбатова Л.И., ОСО № 4 Чеснокова Л.Г., ОСО № 5 Сулацкая Е.И., ОСО № 6 Ажинова Н.А., ОСО №8 Лукманова М.В., ОСО № 9 Синявцева Н.Н., ОСО № 11 Бакулина Н.Д., и. о. зав. ОСО №7 Кротенко И.Д., заведующие СОСМО № 1 Графчикова И.П., СОСМО № 2 Григорова Л.В., специалисты по социальной работе Череватенко И.Н., Мельник О.П.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»
_____Т.П.Дума
09.01.2017 г.
Приложение № 2
к приказу № 56 /ОД от 09.01.2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе собственной комиссии контроля за качеством оказания социальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями муниципального бюджетного учреждения города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»

Общие положения

1.1. Комиссия контроля за качеством оказания социальных услуг гражданам полностью или частично утратившим способность либо возможность осуществлять самообслуживание в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью (в том числе детям-инвалидам); гражданам пожилого возраста и инвалидам, страдающим психическими расстройствами (в стадии ремиссии, туберкулезом (за исключением активной формы), тяжелыми заболеваниями (в том числе онкологическими) в поздних стадиях; лица, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.

1.2. В своей деятельности комиссия руководствуется настоящим положением, стандартами Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг», постановлением Правительства Ростовской области от 27.11.2014 г. № 785 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг», а также другими нормативными правовыми актами Администрации г. Шахты, области и действующим законодательством в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (в том числе детей-инвалидов).

1.3. Комиссия позволяет руководству учреждения контролировать деятельность структурных подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам (в том числе детям-инвалидам) на соответствие стандартам социального обслуживания, согласно утвержденному перечню услуг; определять факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг и осуществлять своевременные меры по его поддержанию.

1.4. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления заявленных получателем социальных услуг, а также их результативности.

1.5. Цель контроля – проверка соответствия качества предоставленных социальных услуг получателю требованиями ГОСТ Р 52142 и действующим стандартам социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (в том числе детям-инвалидам).

2. Организация деятельности комиссии

2.1. Заседания комиссии проводятся в соответствии с графиком, утвержденным директором учреждения, но не реже 1 раза в квартал.

2.2. Заседания комиссий готовятся и созываются председателем комиссии – заместителем директора учреждения по социальным вопросам.

2.3. Решения комиссии и материалы, рассматриваемые на ней, оформляются протоколом секретаря комиссии.

Протокол подписывается всеми членами комиссии, присутствующих на заседании.

2.4. Комиссия правомочна проводить заседания и принимать решения большинством голосов при наличии не менее 6 членов её состава.

2.5. Решение комиссии обязательны для выполнения их администрацией учреждения, при условии их соответствия действующему законодательству, документам вышестоящих органов исполнительной власти в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

2.6. Председатель комиссии ведет организационную и оперативную работу по осуществлению деятельности комиссии.

2.7. Секретарь комиссии ведет её делопроизводство, согласно требуемому перечню документов.

3. Функции комиссии

3.1. Осуществление постоянного контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие стандартам социального обслуживания (постановление Правительства Ростовской области от 27.11.2014 г. № 785 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»).

3.2. Осуществление плановых и оперативных проверок функционирования системы качества работы учреждения и его подразделений.

3.3 Направление решений комиссии в адрес администрации учреждения для своевременных мер по устранению выявленных недостатков.

4. Ответственность

Члены собственной комиссии контроля за качеством оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидов (в том числе детям-инвалидам) несут персональную ответственность.

4.1. За обеспечение соответствия предоставленных социальных услуг стандартам социального обслуживания граждан.

4.2. За действие (бездействие), повлекшее снижение качества социальных услуг ухудшения состояния здоровья обслуживаемых по вине социальных работников.

4.3. За организацию и результативность работы подразделений учреждения предоставляющих социальные услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам (в том числе детям-инвалидам).

«Утверждаю»
Директор МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»
_____Т.П.Дума
Приложение № 3
к приказу № 56 /ОД от 09.01.2017 г.

Показатели
оценки эффективности деятельности работников муниципального бюджетного учреждения города Шахты
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1» и критерии их оценки

№ п/п	Наименование показателя эффективности деятельности работников учреждения	Критерии оценки	Количество баллов	Количество %
Заместитель директора по социальной работе				
1	Выполнение муниципального задания	Выполнение муниципального задания в полном объеме. Объем выполненного муниципального задания определяется как отношение количества фактически оказанных услуг в учреждении к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период согласно муниципальному заданию Пункты муниципального задания, в которых определен объем оказываемых услуг, считаются выполненными, если отношение количества фактически оказанных услуг в учреждении к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период согласно муниципальному заданию, составляет не менее 85%	10	17
2	Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей. Укрепление материально-технической базы.	Своевременное и качественное выполнение плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в сфере социального обслуживания в рамках реализации муниципального задания учреждению, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков Соответствие созданных в учреждении условий пребывающих в нем граждан и работающих сотрудников действующим требованиям, в том числе: укрепление материально-технической базы учреждения, обеспечение комфортных и безопасных условий предоставления услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а так же положениям государственных стандартов социального обслуживания, положениям порядков предоставления социальных услуг. Отрицательная динамика в обеспечении безопасности здоровья и жизни граждан	10 -10	17

		учреждения (нарушение санитарно-гигиенические условий, отсутствие без барьерной среды, наличие случаев травматизма, психологический дискомфорт), а также в обеспечении психологического комфорта и безопасных условий труда работников в результате несоблюдения действующих требований.		
3	Проявление инициативы, творчества, применение в работе современных форм и методов организации труда, качество оказания социальных услуг .	Достижение позитивных результатов работы в условиях новых эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения, разработанных и внедренных в работу.	8	12
4	Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг	Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления социальных услуг в учреждении. Положительные результаты независимой оценки качества предоставления социальных услуг. Наличие письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления социальных услуг в учреждении.	2 2 -(2балла)	4 4
5.	Качественная подготовка и проведение мероприятий, связанных с уставной деятельностью учреждения	Мероприятия, связанные с уставной деятельностью учреждения подготавливать и проводить своевременно и регулярно освещать их в СМИ и размещать на сайте учреждения	10	17
6	Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения	Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в городе Шахты о поставщиках социальных услуг, о правах и обязанностях граждан, получающих социальные услуги, о действующем социальном законодательстве и с другой информацией Предоставление информации для размещения на официальном Интернет-сайте учреждения	8	12
7	Участие в выполнении особо важных работ и мероприятий	Динамика системного участия в выполнении особо важных работ и мероприятий либо единичные случаи со значимыми результатами	5	8
8	Освоение программ повышения квалификации или профессиональной подготовки.	Прохождение в установленные сроки курсов или программ повышения квалификации (не менее 72 часов)	8	12
9.	Соблюдение положений Кодекса	Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение	8	12

	профессиональной этики	норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах		
10.	Соблюдение сроков повышения квалификации работников учреждения, непосредственно оказывающих социальные услуги, отсутствие текучести кадров.	Доля укомплектованности, составляющая 100%	10	17
		Доля укомплектованности, составляющая менее 75 %	8	12
11.	Обеспечение информационной открытости учреждения	Обеспечение регистрации и размещения информации об учреждении в соответствии с установленными показателями на сайте Министерства труда и социального развития Ростовской области и сайте муниципального образования города Шахты	10	17
12.	Своевременность представления месячных, квартальных и годовых отчетов, планов о деятельности учреждения, других сведений и информаций	Соблюдение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов, планов и других сведений и информаций. Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности	10 -(2 балла)	17
13.	Участие в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях, экспериментальных группах	Динамика системного участия работников учреждений в указанных мероприятиях либо единичные случаи участия со значимыми результатами более широкого масштаба	8	12
14.	Участие в методической работе и инновационной деятельности	Наличие учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций, выступлений и т.п Зафиксированная положительная динамика в удовлетворенном спросе граждан на услуги в результате применения новых технологий социальной работы.	8 7	12 10
	Итого		**124**	**200**
Заместитель директора по административно-хозяйственной работе				
1.	Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей.	Своевременное и качественное выполнение плановых заданий за определенный период времени, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков. Соответствие созданных в учреждении условий пребывающих в нем граждан и работающих сотрудников действующим требованиям, в том числе: укрепление материально-технической базы учреждения, обеспечение комфортных и безопасных условий предоставления услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а так же положениям	10	17

		государственных стандартов социального обслуживания, положениям порядков предоставления социальных услуг. Отрицательная динамика в обеспечении безопасности здоровья и жизни граждан учреждения (нарушение санитарно-гигиенические условий, отсутствие без барьерной среды, наличие случаев травматизма, психологический дискомфорт), а также в обеспечении психологического комфорта и безопасных условий труда работников в результате несоблюдения действующих требований.	-10	
2.	Отсутствие нарушений при оформлении необходимых документов для заключения договоров с поставщиками на потребление коммунальных услуг, осуществление ремонтных работ систем водоснабжения, электроосвещения, теплоснабжения, канализации, связи и других договоров, обеспечивающих нормальную жизнедеятельность учреждения	Организация оформления необходимых документов для заключения договоров с поставщиками на потребление коммунальных услуг, осуществление ремонтных работ систем водоснабжения, электроосвещения, теплоснабжения, канализации, связи, в сфере закупок товаров, работ и услуг в соответствии с действующим законодательством, ФЗ № 44 от 05.04.2013 г., ФЗ № 223 от 18.07.2011 г в установленные данными законами сроки.	10	17
3.	Участие в выполнении особо важных работ и мероприятий, связанных с укреплением материально-технической базы учреждения, оснащением организации оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг согласно установленных норм и нормативов	Динамика системного участия в выполнении особо важных работ и мероприятий либо единичные случаи со значимыми результатами Соответствие созданных в учреждении условий пребывающих в нем граждан и работающих сотрудников действующим требованиям, в том числе: укрепление материально-технической базы учреждения, обеспечение комфортных и безопасных условий предоставления услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а так же положениям государственных стандартов социального обслуживания, положениям порядков предоставления социальных услуг. Отрицательная динамика в обеспечении безопасности здоровья и жизни граждан учреждения (нарушение санитарно-гигиенические условий, отсутствие безбарьерной среды, наличие случаев травматизма, психологический дискомфорт), а также в обеспечении психологического комфорта и безопасных условий труда работников в результате несоблюдения действующих требований	10 (- 2 балла)	17
4.	Обеспечение выполнения требований пожарной безопасности, охраны труда и санитарно-гигиенических норм в учреждении	Соблюдение мер противопожарной и антитеррористической безопасности, правил по охране труда, санитарно-гигиенических правил	10	17
5.	Наличие и эффективное функционирование	Наличие и эффективное функционирование пожарной сигнализации и «тревожной	5	8

	пожарной сигнализации и «тревожной кнопки», отсутствие зарегистрированных случаев травматизма граждан и работников учреждения за отчетный период, своевременная подготовка к отопительному сезону и работе в зимних условиях	кнопки», отсутствие зарегистрированных случаев травматизма граждан и работников учреждения за отчетный период, своевременная подготовка к отопительному сезону и т.п.		
6.	Отсутствие предписаний, представлений, замечаний со стороны контролирующих органов по итогам проведенных проверок.	Отсутствие предписаний, представлений, замечаний со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок либо отсутствие самих проверок. Наличие замечаний, исполненных в соответствии со сроками, указанными в предписаниях, представлениях, предложениях. Наличие неисполненных в срок предписаний, представлений, предложений или исполненных с нарушением указанных сроков	5 -(2 балла)	8
7.	Организация работы транспортных средств по предупреждению их аварийности обеспечение безопасности движения	Осуществление контроля за работой транспортных средств Центра по предупреждению их аварийности обеспечение безопасности движения	7	10
8.	Обеспечение бесперебойной работы электроснабжения, газо-водо-снабжения, канализации, помещений центра и отделений социального обслуживания	Организация бесперебойной работы электроснабжения, газо-водо-снабжения, канализации, помещений центра и отделений социального обслуживания	4	5
9.	Наличие планов текущих и капитальных ремонтов зданий Центра, систем водоснабжения, смет хозяйственных расходов. Организация работ по проведению и осуществлению контроля за качеством выполнения ремонтных работ	Организация разработки планов текущих и капитальных ремонтов зданий Центра, систем водоснабжения, смет хозяйственных расходов. Организация работ по проведению и осуществлению контроля за качеством выполнения ремонтных работ	10	17
10.	Организация работы предприятиями, коммерческими структурами по привлечению внебюджетных средств для оказания безвозмездной помощи малообеспеченным обслуживаемым и спонсорской помощи на развитие материальной базы учреждения	Количество клиентов получивших благотворительную помощь	10	17
11.	Своевременность предоставления квартальных отчетов и планов хозяйственной деятельности, другие сведения и информации.	Соблюдение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов, планов и других сведений и информаций. Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и	9 -(2 балла)	14

		статистической отчетности		
12.	Проявление инициативы, творчества, применение в работе современных форм и методов организации хозяйственной деятельности.	Достижение позитивных результатов работы в условиях новых эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения, разработанных и внедренных в работу.	8	12
13.	Освоение программ повышения квалификации или профессиональной подготовки.	Прохождение в установленные сроки курсов или программ повышения квалификации (не менее 72 часов)	8	12
14.	Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики	Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах	8	12
15.	Выполнение дополнительных объемов работ.	Своевременное и качественное выполнение дополнительных объемов работ.	10	17
	Итого		**124**	**200**
		Главный бухгалтер		
1	Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей.	Своевременное и качественное выполнение плановых заданий за определенный период времени в рамках реализации муниципального задания учреждения, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п.	10	17
2	Внедрение в практику новых форм и методов работы	Достижение позитивных результатов работы в условиях новых форм и методов работы	8	12
3.	Своевременность представления месячных, квартальных и годовых отчетов, планов финансово-хозяйственной деятельности, статистической отчетности, других сведений и их качество	Соблюдение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности	9	14
4.	Целевое и эффективное использование бюджетных и внебюджетных средств, в том числе в рамках государственного задания; эффективность расходования средств, полученных от взимания платы с граждан за	Отсутствие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности и нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств в течение учетного периода. Наличие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности в течение учетного	10 (- 2 балла)	17

	предоставление социальных услуг	периода. Наличие нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств, установленных в ходе проверок. Наличие нормативного правового акта, регулирующего расходование средств, полученных от граждан за оказанные платные социальные услуги, в частности, в учреждениях психоневрологического профиля, целевое использование указанных средств. Нормативное регулирование расходования средств, полученных в качестве благотворительной и спонсорской помощи	(- 2 балла) 2 2	4 4
5.	Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики	Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах	8	12
4	Отсутствие обоснованных жалоб от работников	Удовлетворенность сотрудников качеством и доступностью предоставления услуг в учреждении. Наличие жалоб сотрудников на качество оказания услуг	8 (-3 балла)	12
5	Отсутствие необоснованных остатков на счетах учреждения	Отсутствие необоснованных остатков на счетах учреждения	7	10
6	Укрепление материально-технической базы	Соответствие созданных в учреждении условий пребывающих в нем граждан и работающих сотрудников действующим требованиям, в том числе: Укрепление материально-технической базы учреждения, обеспечение комфортных и безопасных условий предоставления услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а так же положениям государственных стандартов социального обслуживания, положениям порядков предоставления социальных услуг.	10	17
7.	Соблюдение сроков повышения квалификации работников учреждения, непосредственно оказывающих социальные услуги, отсутствие текучести кадров	Доля укомплектованности, составляющая 100% Доля укомплектованности, составляющая менее 75 %	10 8	17 12

8.	Участие в выполнении особо важных работ и мероприятий	Динамика системного участия в выполнении особо важных работ и мероприятий либо единичные случаи со значимыми результатами	5	8
9.	Доведение средней заработной платы соответствующих категорий работников учреждения до установленных соотношений среднемесячной заработной платы в регионе в соответствии с региональной «дорожной картой».	Соблюдение установленных учреждению показателей соотношения средней заработной платы соответствующей категории работников учреждения и доведения их в установленные сроки до среднемесячной заработной платы по субъектам Российской Федерации	10	17
10.	Соблюдение предельной доли оплаты труда работников административно-управленческого персонала в фонде оплаты труда учреждения	Соблюдение установленной учредителем доли оплаты труда работников административно-управленческого персонала в фонде оплаты труда учреждения (40%)	7	10
11.	Освоение программ повышения квалификации или профессиональной подготовки.	Прохождение в установленные сроки курсов или программ повышения квалификации (не менее 72 часов)	8	12
12.	Выполнение дополнительных объемов работ.	Своевременное и качественное выполнение дополнительных объемов работ.	10	17
	Итого		**124**	**200**
Заведующий структурным подразделением (ОСО, СОСМО)				
1.	Выполнение муниципального задания	Выполнение муниципального задания в полном объеме Объем выполненного муниципального задания определяется как отношение количества фактически оказанных услуг в учреждении к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период согласно муниципальному заданию Пункты муниципального задания, в которых определен объем оказываемых услуг, считаются выполненными, если отношение количества фактически оказанных услуг в учреждении к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период согласно муниципальному заданию, составляет не менее 85%.	10	24
2.	Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения	повышение информированности населения о системе социального обслуживания в городе Шахты о поставщиках социальных услуг, о правах и обязанностях граждан, получающих социальные услуги, о действующем социальном законодательстве и с другой информацией Предоставление информации для размещения на официальном Интернет-сайте учреждения.	3	7
3.	Укомплектованность отделений работниками, непосредственно,	Доля укомплектованности, составляющая 100 %	10	24

	оказывающими социальные услуги, отсутствие текучести кадров	Доля укомплектованности, составляющая менее 75 %	8	19
4.	Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей	Своевременное и качественное выполнение плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в сфере социального обслуживания в рамках реализации муниципального задания учреждению, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п.	10	24
5.	Освоение программ повышения квалификации или профессиональной подготовки	Прохождение в установленные сроки курсов или программ повышения квалификации (не менее 72 часов)	5	12
6.	Использование новых эффективных технологий в процессе социального обслуживания граждан, осуществление инновационной деятельности	Достижение позитивных результатов работы в условиях новых эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения, разработанных и внедренных в работу учреждения	6	14
7.	Участие в методической работе и инновационной деятельности	Наличие учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций, выступлений и т.п.	7	16
		Зафиксированная положительная динамика в удовлетворенном спросе граждан на услуги в результате применения новых технологий социальной работы	5	12
8.	Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики	Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах	8	19
9.	Участие в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях, экспериментальных группах	Динамика системного участия работников учреждений в указанных мероприятиях либо единичные случаи участия со значимыми результатами более широкого масштаба	7	16
10.	Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг	Наличие письменных благодарностей за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц Наличие жалоб граждан на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорными органами	2 (-2)	5

11.	Выполнение дополнительных объемов работ	Своевременное и качественное выполнение дополнительных объемов работ	9	20
12.	Привлечение предприятий, организаций, коммерческих структур для оказания пожилым людям и инвалидам содействия в единой или постоянной материальной помощи.	Количество клиентов получивших благотворительную помощь	3	7
	Итого		**85**	**200**
		Специалист по социальной работе		
1.	Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения	повышение информированности населения о системе социального обслуживания в городе Шахты о поставщиках социальных услуг, о правах и обязанностях граждан, получающих социальные услуги, о действующем социальном законодательстве и с другой информацией Предоставление информации для размещения на официальном Интернет-сайте учреждения.	3	9
2.	Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей	Своевременное и качественное выполнение плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в сфере социального обслуживания в рамках реализации муниципального задания учреждению, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п.	10	31
3.	Освоение программ повышения квалификации или профессиональной подготовки	Прохождение в установленные сроки курсов или программ повышения квалификации (не менее 72 часов)	5	15
4.	Использование новых эффективных технологий в процессе социального обслуживания граждан, осуществление инновационной деятельности	Достижение позитивных результатов работы в условиях новых эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения, разработанных и внедренных в работу учреждения	6	18
5.	Участие в методической работе и инновационной деятельности	Наличие учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций, выступлений и т.п.	7	22
		Зафиксированная положительная динамика в удовлетворенном спросе граждан на услуги в результате применения новых технологий социальной работы	5	15
6.	Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики	Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения;	8	25

		проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах		
7.	Участие в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях, экспериментальных группах	Динамика системного участия работников учреждений в указанных мероприятиях либо единичные случаи участия со значимыми результатами более широкого масштаба	7	22
8.	Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг	Наличие письменных благодарностей за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц Наличие жалоб граждан на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорными органами	2 (-2)	6
9.	Выполнение дополнительных объемов работ	Своевременное и качественное выполнение дополнительных объемов работ	9	28
10.	Привлечение предприятий, организаций, коммерческих структур для оказания пожилым людям и инвалидам содействия в единой или постоянной материальной помощи.	Количество клиентов получивших благотворительную помощь	3	9
	ИТОГО		**65**	**200**
Социальный работник				
1.	Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей	Своевременное и качественное выполнение плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в сфере социального обслуживания в рамках реализации муниципального задания учреждению, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п.	10	34
2.	Освоение программ повышения квалификации или профессиональной подготовки	Прохождение в установленные сроки курсов или программ повышения квалификации (не менее 72 часов)	5	17
3.	Использование новых эффективных технологий в процессе социального	Достижение позитивных результатов работы в условиях новых эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения, разработанных и	6	20

	обслуживания граждан, осуществление инновационной деятельности	внедренных в работу учреждения		
4.	Участие в методической работе и инновационной деятельности	Наличие учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций, выступлений и т.п.	7	24
		Зафиксированная положительная динамика в удовлетворенном спросе граждан на услуги в результате применения новых технологий социальной работы	5	17
5.	Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики	Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах	8	27
6.	Участие в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях, экспериментальных группах	Динамика системного участия работников учреждений в указанных мероприятиях либо единичные случаи участия со значимыми результатами более широкого масштаба	7	24
7.	Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг	Наличие письменных благодарностей за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц Наличие жалоб граждан на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорными органами	2 (-2)	7
8.	Выполнение дополнительных объемов работ	Своевременное и качественное выполнение дополнительных объемов работ	9	30
	ИТОГО		**59**	**200**
		Медицинская сестра		
1.	Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей	Своевременное и качественное выполнение плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в сфере социального обслуживания в рамках реализации муниципального задания учреждению, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п.	10	34
2.	Освоение программ повышения	Прохождение в установленные сроки курсов или программ повышения квалификации (не	5	17

	квалификации или профессиональной подготовки	менее 72 часов)		
3.	Использование новых эффективных технологий в процессе социального обслуживания граждан, осуществление инновационной деятельности	Достижение позитивных результатов работы в условиях новых эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения, разработанных и внедренных в работу учреждения	6	20
4.	Участие в методической работе и инновационной деятельности	Наличие учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций, выступлений и т.п.	7	24
		Зафиксированная положительная динамика в удовлетворенном спросе граждан на услуги в результате применения новых технологий социальной работы	5	17
5.	Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики	Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах	8	27
6.	Участие в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях, экспериментальных группах	Динамика системного участия работников учреждений в указанных мероприятиях либо единичные случаи участия со значимыми результатами более широкого масштаба	7	24
7.	Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг	Наличие письменных благодарностей за работу от граждан, общественных организаций и юридических лиц Наличие жалоб граждан на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорными органами	2 (-2)	7
8.	Выполнение дополнительных объемов работ	Своевременное и качественное выполнение дополнительных объемов работ	9	30
	ИТОГО		**59**	**200**

Прочие:

бухгалтер, специалист по кадрам, секретарь – машинистка, культорганизатор, заведующий хозяйством, сторож, уборщик служебных помещений, водитель автомобиля, техник

1.	Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей	Своевременное и качественное выполнение плановых заданий за определенный период времени по оказанию услуг в сфере социального обслуживания в рамках реализации муниципального задания учреждению, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями и отсутствии официально зафиксированных замечаний, нарушений сроков и т.п.	10	45
2.	Освоение программ повышения квалификации или профессиональной подготовки	Прохождение в установленные сроки курсов или программ повышения квалификации (не менее 72 часов)	5	23
3.	Участие в методической работе и инновационной деятельности	Наличие учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций, выступлений и т.п.	7	32
		Зафиксированная положительная динамика в удовлетворенном спросе граждан на услуги в результате применения новых технологий социальной работы	5	23
4.	Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики	Знание и соблюдение положений Кодекса профессиональной этики, в т.ч. соблюдение норм служебной и профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними; проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям граждан различных национальностей; учет культурных особенностей, вероисповедания; защита и поддержание человеческого достоинства граждан, учет их индивидуальных интересов и социальных потребностей на основе построения толерантных отношений с ними; соблюдение конфиденциальности информации о гражданах	8	36
5.	Выполнение дополнительных объемов работ	Своевременное и качественное выполнение дополнительных объемов работ	9	41
	ИТОГО		**44**	**200**

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»
_____Т.П.Дума
09.01.2017 г.
Приложение № 4
к Приказу № 56 /ОД от 09.01.2017 г.

ГРАФИК
внутреннего контроля качества социальных услуг по предоставлению социального обслуживания структурными подразделениями МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» г. на 2017 год

Структурное подразделение	Заведующий структурным подразделением	Контролирующий состав комиссии	Плановая проверка				Результаты проверок
			I-й квартал	II-й квартал	III-й квартал	IV-й квартал	
ОСО № 1	Соко М.Н.	Брюховецкая Л.М., Закотнова Л.В., Горбатова Л.И., Чеснокова Л.Г.., Сулацкая Е.И., Ажинова Н.А., Кротенко И.Д., Лукманова М.В., Синявцева Н.Н., Бакулина Н.Д., Графчикова И.П., Григорова Л.В., Череватенко И.Н., Мельник О.П.	март				
ОСО № 5	Сулацкая Е.И.	Брюховецкая Л.М., Соко М.Н., Горбатова Л.И., Чеснокова Л.Г.., Ажинова Н.А., Кротенко И.Д., Бакулина Н.Д., Григорова Л.В., Череватенко И.Н., Мельник О.П.		май			
СОСМО №1	Графчикова И.П.	Брюховецкая Л.М., Соко М.Н., Закотнова Л.В., Горбатова Л.И., Чеснокова Л.Г.., Сулацкая Е.И., Ажинова Н.А., Кротенко И.Д., Лукманова М.В., Синявцева Н.Н., Бакулина Н.Д., Григорова Л.В., Череватенко И.Н., Мельник О.П.			сентябрь		
ОСО № 7	Кротенко И.Д.	Брюховецкая Л.М., Соко М.Н., Закотнова Л.В., Чеснокова Л.Г.., Сулацкая Е.И., Ажинова Н.А., Синявцева Н.Н., Бакулина Н.Д., Графчикова И.П., Григорова Л.В., Череватенко И.Н., Мельник О.П.				октябрь	
ОСО № 3	Горбатова Л.И.	Чеснокова Л.Г..– зав. ОСО № 4		апрель			
ОСО № 6	Ажинова Н.А.	Григорова Л.В. – зав. СОСМО № 2			июль		
СОСМО №2	Григорова Л.В.	Сулацкая Е.И. – зав. ОСО № 5				ноябрь	

СОСМО № 2, участок м/с Берадзе Е.С.	Григорова Л.В.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность	март				
СОСМО № 1, участок м/с Афанасьева Л.А.	Графчикова И.П.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность		апрель			
СОСМО № 2, участок м/с Саввон В.Г.	Григорова Л.В.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность		май			
СОСМО № 1, участок м/с Оковитовой В.И.	Графчикова И.П.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность		июнь			
СОСМО № 1, участок м/с Ершовой В.Н.	Графчикова И.П.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность			июль		
СОСМО № 2, участок м/с Власова О.В.	Григорова Л.В.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность			сентябрь		
СОСМО № 1 участок м/с Кошоба Е.Н.	Графчикова И.П.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность				октябрь	
СОСМО № 2, участок м/с Соломатина Н.В.	Григорова Л.В.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность				ноябрь	
СОСМО № 1, участок м/с Тапдыговой И.Б.	Графчикова И.П.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность				декабрь	

Зам. директора МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» Л.М.Брюховецкая

"УТВЕРЖДАЮ"
Директор МБУ г. Шахты "ЦСО № 1"
_____Т.П.Дума
09.01.2017 г.
Приложение № 5
к Приказу №56 /ОД от 09.01.2017 г.

ГРАФИК

заседаний собственной комиссии контроля за качеством оказания социальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями МБУ г. Шахты "ЦСО № 1" в 2017 году

I кв.			II кв.			III кв.			IV кв.			Примечание
январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	
-	-	31.03.2017		10.05.2017	09.06.2017	07.07.2017			13.10.2017	24.11.2017		
						28.07.2017						

Зам. директора МБУ г. Шахты "ЦСО № 1" Л.М.Брюховецкая

Приложение
к Графику внутреннего контроля качества
социальных услуг по предоставлению социального обслуживания
структурными подразделениями МБУ г. Шахты «ЦСО №1» на 2017г.

Акт
внутреннего контроля качества оказываемых услуг и
соответствия требованиям стандарта социального обслуживания социальным работником

I Сведения о получателе социальных услуг:

1. Ф. И. О. получателя социальных услуг _____
2. П./о, адрес, телефон _____
_____
3. Дата рождения _____
4. Льготная категория, по которой получатель социальных услуг получает соц. поддержку
_____
_____
5. Среднедушевой доход
_____
(по справке УПРФ г.Шахты)
6. Условия предоставления социальных услуг
_____
_____
7. Условия проживания
_____
_____
8. Степень самообслуживания
_____
_____
9. С какого времени на обслуживании
_____
_____
10. График посещения получателя социальных услуг
_____
_____
11. Ознакомлен ли получатель социальных услуг с перечнем предоставляемых социальных услуг, (когда и кем?)
_____
_____
12. Знаком ли с условиями оплаты?
_____
(да, нет)
13. Сколько в среднем оплачивает?
_____
(записи в журнале и со слов)
14. Наличие журнала у получателя социальных услуг
_____
15. Качество заполнения журнала
_____
16. Соблюдается ли график посещения соц. работником
_____
17. Соблюдается ли график контрольных проверок зав. отделением
_____
18. Ход реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг
_____
_____

19. Потребность в изменении индивидуальной программы предоставления социальных услуг

20. Какие другие услуги, по мнению получателя социальных услуг, могли бы помочь ему больше?

21. Оказывалась ли благотворительная помощь

(когда и какая)

22. Нуждается ли получатель социальных услуг в дополнительных социальных услугах

(перечислить в каких)

23. Оценка получателем социальных услуг качества предоставляемых услуг

24. Оценка получателем социальных услуг соблюдения соц. работником этических норм и правил служебного поведения при оказании социальных услуг

25. Предложения и замечания получателя социальных услуг по улучшению качества обслуживания

26. Своевременность решения проблем получателя социальных услуг

27. Нуждаемость получателя социальных услуг в обслуживании отделением социального обслуживания на дому

28. Замечания проверяющего и его экспертная оценка качества обслуживания (хорошее, с выполнением всех должностных обязанностей, удовлетворительно-с указанием причин такой оценки)

II. Сведения о социальном работнике:

Ф. И. О.

Образование

Стаж работы

С какого времени обслуживает получателя социальных услуг

Проверяющий _____ Дата «__» _____20_____г.

Получатель социальных услуг

Приложение
к Графику внутреннего контроля качества
социальных услуг по предоставлению социального обслуживания
структурными подразделениями МБУ г. Шахты «ЦСО №1» на 2017г.

Акт
внутреннего контроля качества оказываемых услуг и
соответствия требованиям стандарта социального обслуживания медицинской сестрой

I Сведения о получателе социальных услуг:

1. Ф. И. О. получателя социальных услуг _____
2. П./о, адрес, телефон _____
_____
3. Дата рождения _____
4. Льготная категория, по которой получатель социальных услуг получает соц. поддержку
_____
_____
5. Среднедушевой доход
_____
(по справке УПРФ г.Шахты)
6. Условия предоставления социальных услуг
_____
_____
7. Условия проживания
_____
_____
8. Степень самообслуживания
_____
_____
9. С какого времени на обслуживании
_____
_____
10. График посещения получателя социальных услуг медсестрой
_____
_____
11. Ознакомлен ли получатель социальных услуг с перечнем предоставляемых социальных услуг, (когда и кем?)
_____
_____
12. Знаком ли с условиями оплаты?
_____
(да, нет)
13. Сколько в среднем оплачивает?
_____
(записи в журнале и со слов)
14. Наличие журнала у получателя социальных услуг
_____
15. Качество заполнения журнала
_____
16. Соблюдается ли график посещения медсестрой?
_____
17. Соблюдается ли график контрольных проверок зав. отделением
_____
18. Ход реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг
_____
_____

19. Потребность в изменении индивидуальной программы предоставления социальных услуг

_____

_____

20. Какие другие услуги, по мнению получателя социальных услуг, могли бы помочь ему больше?

_____

21. Оказывалась ли благотворительная помощь

_____

_____

(когда и какая)

22. Нуждается ли получатель социальных услуг в дополнительных социальных услугах, оказываемых медсестрой?

_____

_____

(перечислить в каких)

23. Оценка получателем социальных услуг качества предоставляемых социально - медицинских услуг

_____

_____

24. Оценка получателем социальных услуг соблюдения медсестрой этических норм и правил служебного поведения при оказании социально - медицинских услуг

_____

_____

25. Предложения и замечания получателя социальных услуг по улучшению качества обслуживания медсестрой_____

_____

26. Своевременность решения проблем получателя социальных услуг

_____

_____

27. Нуждаемость получателя социальных услуг в обслуживании специализированным отделением социально-медицинского обслуживания_____

_____

28. Замечания проверяющего и его экспертная оценка качества обслуживания (хорошее, с выполнением всех должностных обязанностей, удовлетворительно-с указанием причин такой оценки)

_____

_____

II. Сведения о медсестре:

Ф. И. О. _____

Образование

_____

Стаж работы

_____

С какого времени обслуживает получателя социальных услуг

_____

Проверяющий _____ Дата «__» _____20_____г.

Получатель социальных услуг _____