

УТВЕРЖДЕНЫ
 приказом Министерства социальной
 защиты населения и труда
 Республики Марий Эл
 18 июля 2013 г. № 407

**ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
 НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ (НЕПОСРЕДСТВЕННО ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ)
 И КРИТЕРИИ ИХ ОЦЕНКИ**

№ п/п	Наименование показателя эффективности деятельности	Критерий оценки показателя эффективности деятельности	Оценочная шкала	Метод оценки
1.1.	Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей	Своевременное и качественное выполнение плановых заданий за определенный период времени по оказанию социальных услуг, а также иных поручений в соответствии с должностными обязанностями	в баллах: от 1 до 5	анализ информации, экспертная оценка
1.2.		Нарушение специалистом сроков предоставления социальных услуг	в баллах: от 1 до 5	анализ информации, экспертная оценка
2.	Повышение квалификации, профессиональная подготовка специалистов	Прохождение в установленные сроки курсов или программ повышения квалификации (не менее 72 часов)	в баллах: от 1 до 5	анализ информации
3.1.	Использование новых эффективных технологий в процессе социального обслуживания граждан	Использование и внедрение в деятельность учреждения эффективных авторских социальных технологий по социальному обслуживанию населения	в баллах: от 1 до 5	анализ информации

3.2.		Удовлетворенность клиентов учреждения используемыми технологиями социального обслуживания	в баллах: от 1 до 5	экспертная оценка, интервью, анкетный опрос, независимая оценка качества
4.1.	Участие специалистов в методической работе и инновационной деятельности	Наличие разработанных учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций, выступлений и т.п.	в баллах: от 1 до 5	анализ информации
4.2.		Участие специалистов учреждения в конкурсах профессионального мастерства	в баллах: от 1 до 5	анализ информации
5.1.	Соблюдение норм профессиональной этики	Знание и соблюдение 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	в баллах: от 1 до 5	интервью, анкетный опрос, независимая оценка качества
5.2.		Доброжелательность и вежливость специалистов учреждения при общении с гражданами	в баллах: от 1 до 5	интервью, анкетный опрос, независимая оценка качества
5.3.		Удовлетворенность граждан общением со специалистами учреждения	в баллах: от 1 до 5	интервью, анкетный опрос, независимая оценка качества
6.1.	Удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг	Наличие / отсутствие обоснованных устных и письменных жалоб (претензий) на работу специалистов со стороны граждан	в баллах: от 1 до 5	анализ информации
6.2.		Результаты независимой оценки качества работы специалистов учреждения	в баллах: от 1 до 5	анализ информации

7.	Удовлетворенность руководителя учреждения работой специалиста	Наличие у специалиста благодарностей, почетных грамот за работу, а также материального стимулирования специалиста	в баллах: от 1 до 5	анализ информации
----	---	---	------------------------	-------------------
