


 УТВЕРЖДАЮ:
 Директор КУ РА «УСПИ Чемальского района»
 М.В. Бочкарева
 «21» 01 2021 г.

План
 Контроля качества социальных услуг
 КУ РА «Управление социальной поддержки населения Чемальского района»
 на 2021 год

Показатели оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания	Наименование мероприятий	Цель проверки	Метод контроля	Сроки проведения	Ответственный	Результат контроля
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Контроль наличия и содержания информации: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации - бумажных носителях (брошюрах, буклетах и др.) организации социального	Соблюдение требований к информации (полнота, достоверность, актуальность) размещенной на общедоступных информационных ресурсах о деятельности организации социального обслуживания, в т.ч. о порядке и	Проверка состояния информационных ресурсов, анализ их содержания	Ежеквартальн о	Заместитель директора Шукайлова С.А.	Внесение изменений, обновление

	обслуживания	условиях предоставления социальных услуг, их перечне и тарифах				
2. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	Контроль обращений (предварительной записи, заявлений, жалоб, предложений, др.) получателей социальных	Своевременность и соблюдение порядка принятия решения по факту обращений	Проверка обращений, журнала регистрации заявлений, проведенной работы по факту обращений	Ежемесячно	Заместитель директора Шукайлова С.А.	Устранение выявленных нарушений
3. Удовлетворенность получением информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	Проведение мониторинга по качеству, полноте, доступности , своевременности предоставления и получения информации	Определение доли удовлетворенных получением информации от обратившихся и получателей социальных услуг	Анализ анкет	Ежеквартальн о	Специалисты по социальной работе Кужакова А.В. Плотникова И.В. Черникова Н.А.	Принятие мер по улучшению качества предоставления информации
4. Комфортность условий и доступность	Контроль доступа к объектам организации,	Создание условий беспрепятственног о доступа к	Проверка наличия, исправности	Ежеквартальн о	Заместитель директора Шукайлова	Принятие мер по устранению выявленных

получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями	прилегающей территории и входных зон, наличие оборудованных помещений и оборудования для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем услуг, предоставляемых в организации.	объекту и социальным услугам	оборудования, санитарного состояния помещений для предоставления социальных услуг, условий соблюдения требований техники безопасности и пожарной безопасности в организации, исполнения мероприятий паспорта доступности		С.А., ведущий специалист по охране труда	нарушений
5. Адресность и своевременность предоставления и получения социальных услуг	Контроль времени ожидания в очереди, соблюдения порядка и сроков предоставления социальных услуг	Соблюдение регламента работы специалиста, порядка и сроков предоставления социальных услуг	Хронометраж работы специалиста, проверка документооборота по предоставлению услуг	Ежемесячно	Заместитель директора Шукайлова С.А.	Внесение изменений в график, режим работы
6. Соблюдение норм профессиональной этики: доброжелательность вежливость и т.д. работников организации	Контроль выполнения должностных инструкций работниками организации, отношения	Выявление профессионального выгорания	Анкетирование специалистов и получателей социальных услуг	Ежеквартально	Заместитель директора Шукайлова С.А. Психолог	Профилактика профессионального выгорания, конфликтов

	специалиста к получателям социальных услуг, их взаимоотношений					
7. Компетентность работников организации социального обслуживания	Контроль соблюдения плана (графика) повышения квалификации / профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации обучающей деятельности; прохождения работниками инструктажа по ОТ; организации рабочего места и требований ведения документации специалистами	Повышение профессионального уровня работников организации и соответствие занимаемой должности	Анализ соблюдения плана (графика) повышения квалификации аттестация работников Тестирование работников Документарная проверка	Ежеквартально 1 раз в 3 года Ежегодно Ежеквартально	Заместитель директора Шукайлова С.А. Специалист по охране труда	Предоставление возможности повышения квалификации, закрепление наставника
8. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами,	Контроль кадровой укомплектованности организации социального обслуживания;	Соблюдение нормативной штатной численности в организации, улучшение	Сверка и анализ штатной численности	Ежеквартально	Делопроизводитель Лубягина М.Ю.	Организация замены отсутствующего специалиста, работа по заполнению

осуществляющими предоставление социальных услуг		условий работы специалистов				вакансий.
9. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания	Проведение мониторинга по соблюдению: периодичности прихода социальных работников на дом, порядком оплаты социальных услуг, оперативностью их предоставления и решения возникших вопросов, конфиденциальность и др.	Определение доли получателей социальных услуг удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	Анализ анкет	Ежеквартально	Специалисты по социальной работе	Принятие мер по улучшению качества предоставления информации
10. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительный, досуговых, воспитательных, профилактических и др.)	Контроль соблюдения плана подготовки и проведения мероприятий оздоровительного, досугового, воспитательного, профилактического характера	Определение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий	Анкетирование участников и анализ мероприятий	По окончании мероприятий	Специалисты по социальной работе психолог, специалист по клубной работе	Подготовка и проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников
11. Эффективность работы организации социального	Контроль предоставления социальных услуг в	Повышение качества и расширение	Анализ исполнения договорных	Ежемесячно	Юрист заместитель директора	Создание без барьерной среды, улучшение

обслуживания	соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров (объема, качества (оценка), расчета и оплаты предоставленных социальных услуг), заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями; наличия и состояние документации организации	перечня услуг определенных стандартами предоставления социальных услуг.	обязательств, документооборота и показателей работы организации		Шукайлова С.А.	материально – технической базы, внедрение новых технологий в работу, внедрение самоконтроля и взаимоконтроля
12. Результативность работы организации социального обслуживания	Опрос получателей социальных услуг о работе организации в т.ч. по вопросу: готовы ли рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	Повышение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	Анкетирование	Ежегодно	Специалисты по социальной работе психолог, специалист по клубной работе	Отсутствие жалоб получателей социальных услуг и предписаний надзорных и контролирующих органов

