

УТВЕРЖАЮ:

Директор БУ РА «УСЦН Чемальского района»

М.В. Бочкарева
М.В. Бочкарева

2017 г.

План

Контроль качества социальных услуг

БУ РА «Управление социальной поддержки населения Чемальского района»

на 2018 год

Показатели качества оказания услуг организации социального обслуживания	Наименование мероприятия	Цель проверки	Метод контроля	Сроки проведения	Ответственный	Результат контроля
1. Доступность и информативность организации социального обслуживания	Контроль наличия и содержания информации: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации	Соблюдение требований к информации (полнота, достоверность, актуальность) размещенной на общедоступных информационных	Проверка содержания информационных ресурсов, анализ их содержания	Ежеквартально	Заместитель директора Шукшинова С.А.	Внесение изменений, обновление

	<p>- бумажных носителях (брошюрах, буклетах и др.) организации социального обслуживания, в т.ч. о порядке и условиях предоставления социальных услуг, их перечне и тарифах</p>	<p>ресурсах о деятельности организации социального обслуживания, в т.ч. о порядке и условиях предоставления социальных услуг, их перечне и тарифах</p>	<p>Проверка обращений, журналы регистрации жалоб, заявлений, проведенной работы по факту обращения</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Заместитель директора Шукайлова С.А.</p>	<p>Устранение выявленных нарушений</p>
<p>2. Наличие и доступность способов обратной связи с подателями социальных услуг</p>	<p>Контроль обращений (предварительной записи, заявлений, жалоб, предложений, др.) получателей социальных</p>	<p>Своевременность и соблюдение порядка принятия решения по факту обращения</p>	<p>Анализ инкет</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Специалист по работе с пожилыми людьми, Специалист по работе с семьей</p>	<p>Принятие мер по улучшению качества предоставления информации</p>
<p>3. Удовлетворенность получателями информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации, в том числе о порядке и порядке предоставления</p>	<p>Проведение мониторинга по качеству, полноте, доступности, своевременности предоставления и получения информации</p>	<p>Определение доли удовлетворенных получателями информации от обратившихся и получателей социальных услуг</p>	<p>Анализ инкет</p>	<p>0</p>	<p>Специалист по работе с пожилыми людьми, Специалист по работе с семьей</p>	<p>Принятие мер по улучшению качества предоставления информации</p>

социальных услуг, от общего числа опрошенных						
4. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями	Контроль доступа к объектам организации, прилегающей территории и входных зон, наличие оборудованных помещений и оборудования для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем услуг, предоставляемых в организации.	Создание условий беспрепятственного доступа к объекту и социальным услугам	Проверка наличия, исправности оборудования, санитарного состояния помещений для предоставления социальных услуг, условия соблюдения требований техники безопасности и пожарной безопасности в организации, исполнения мер по обеспечению доступа	Ежеквартально	Заместитель директора, специалист по охране труда Шуканлова С.А. Вилсов В.А.	Принятие мер по устранению выявленных 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 и предоставления услуг	Ежемесячно	Заместитель директора Шуканлова С.А.	Внесение изменений в график, режим работы
6. Соблюдение норм	Контроль	Выявление	Анкетирование	Наблюдения	Заместитель	Профилактика

<p>профессиональной услуги; добросовестность неженности, и т.д. Работников организации</p>	<p>выполнения должностных инструкций работниками организации, отношения справедливая к получателям социальных услуг, их</p>	<p>профессионального о выгорания</p>	<p>специалистов и получателей социальных услуг</p>	<p>0</p>	<p>директора Шукайлова С.А. Психолог Мардужокова И.А.</p>	<p>профессионального о выгорания, конфликтов</p>
<p>7. Компетентность работников организации социального обслуживания</p>	<p>Контроль соблюдения плана (графика) повышения квалификации / профессиональной переподготовки по профессии социальной работы или иной осуществляемой в организации обучающей деятельности; присвоения работниками инструментария по ОТ; организации рабочего места и требований ведения документации специалистами</p>	<p>Повышение профессионального о уровня работников организации и соответствие заинициальной должности</p>	<p>Анализ соблюдения плана (графика) повышения квалификации Аттестация работников Тестирование работников</p>	<p>Ежеквартально 0 1 раз в 3 года Ежегодно</p>	<p>Заместитель директора Фролова Н.Н. Специалист по охране труда Вилисов В.А</p>	<p>Предоставление возможности повышения квалификации, закрепление наставника</p>
			<p>Документарная проверка</p>	<p>Ежеквартально 0</p>		

8. Укомплектованность в организации социального обслуживания силами, специалистами, осуществляющими предоставление услуг социальных услуг	Контроль кадровой укомплектованности и организации социального обслуживания;	Соответствие нормативной штатной численности в организации, участие условий работы специалистов	Сверка и анализ штатной численности	Ежеквартально 0	Депрофилирование Дубвина М.Ю.	Организовать замену отсутствующего специалиста, работа по заполнению вакансий.
9. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания	Проведение мониторинга по следующим: неровности прихода социальных работников на дом, порядке оплаты услуг, оперативность их предоставления и решения возникших вопросов, конфиденциальность и др.	Определение доли получателей социальных услуг удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	Анализ анкет	Ежеквартально 0	Специалист по работе с пожилыми гражданами, специалист по работе с семьей	Принятие мер по улучшению качества предоставления информации
10. Удовлетворенность качеством предоставления мер поддержки, имеющих групповой характер (одорожителей, доступных, доступных,	Контроль соблюдения или подготовки и проведения мероприятий одорожителей, доступного, воспитательного, профилактического	Определение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий	Анкетирование участников и анализ мероприятий	По окончании мероприятий	Специалист по работе с пожилыми гражданами, специалист по работе с инвалидами, специалист по работе с семьей.	Подготовка и проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников

воспитательных, профилактических и др.)	характера			Ежемесячно	исходот	Создание безбарьерной среды, улучшение материально-технической базы, внедрение новых технологий в работу, внедрение самоконтроля и взаимоконтроля
11. Эффективность работы организации социального обслуживания	Контроль предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров (объема, качества (оценка), расчета и оплаты предоставленных социальных услуг); взаимодействие получателей социальных услуг с представителями и наличие и состояние документации организации	Повышение качества и расширение перечня услуг определенных стандартами предоставления социальных услуг.	Анализ исполнения договоров, обязательности документооборота и показателей работы организации		Курьер, заместитель директора	
12. Результативность работы организации социального обслуживания	Опрос получателей социальных услуг о работе организации в Г.Ч. по вопросу: готовы ли рекомендовать организацию социального обслуживания	Повышение качества жизни и результаты получения социальных услуг в организации социального обслуживания	Анкетирование	Ежегодно	Специалист по работе с пожилыми гражданами, специалист по работе с инвалидами, специалист по работе с семьями.	Отсутствие жалоб получателей соцслужбы и предложений/налогов и контролирующихся органов

