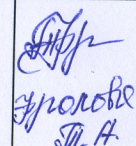
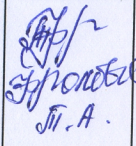
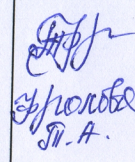
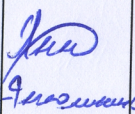


ПЛАН Контроля качества социальных услуг на 2025 год

Показатели оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания	Наименование мероприятий	Цель проверки	Метод контроля	Сроки проведения	Ответственный	Результат контроля	Отметка об ознакомлении
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Контроль наличия и содержания информации: -на информационных стендах в помещении организации; -на официальном сайте в организации; -бумажных носителях (брошюрах, буклетах и др.) организации социального обслуживания.	Соблюдение требований к информации (полнота, достоверность, актуальность), размещенной на общедоступных информационных ресурсах о деятельности организации социального обслуживания в т.ч. о порядке и условиях предоставления социальных услуг, их перечне и тарифах.	Проверка состояния информационных ресурсов, анализ их содержания	Ежеквартально	Делопроизводитель	Внесение изменений, обновление	 Золотарев А. А.
2. Наличие доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	Контроль обращений (предварительной записи, заявлений, жалоб, предложений, др.) получателей социальных услуг.	Своевременность и соблюдение порядка принятия решения по факту обращений	Проверка обращений, журнала регистрации заявлений, проведенной работы по факту обращений	Ежемесячно	Делопроизводитель	Устранение выявленных нарушений	 Золотарев А. А.

Показатели оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания	Наименование мероприятий	Цель проверки	Метод контроля	Сроки проведения	Ответственный	Результат контроля	Отметка об ознакомлении
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.	Проведения мониторинга по качеству, полноте, доступности, своевременности предоставления информации	Определение доли удовлетворенных получением информации от обратившихся и получателей социальных услуг	Анализ отзывов и обращений	Ежеквартально	Делопроизводитель	Принятие мер по улучшению качества предоставления информации	 Золотарев А. А.
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 социальных услуг, предоставляемых в организации, в т.ч. специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Создание условий беспрепятственного доступа к объекту и социальным услугам	Проверка наличия, исправности оборудования, санитарного состояния помещений для предоставления социальных услуг, условий соблюдения требований техники безопасности и пожарной безопасности в организации, исполнения мероприятий паспорта доступности	Ежеквартально	Заместитель директора по социальной работе	Принятие мер по устранению выявленных нарушений	 Золотарев А. А.

Показатели оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания	Наименование мероприятий	Цель проверки	Метод контроля	Сроки проведения	Ответственный	Результат контроля	Отметка об ознакомлении
5. Соблюдение норм профессиональной этики (доброжелательность, вежливость и т.д.) работников организации	Контроль выполнения должностных инструкций работниками организации, отношения специалиста к получателям социальных услуг, их взаимоотношений	Выявление профессионального выгорания	Проведение лекций с персоналом с составлением протокола	Ежеквартально	Старшие медицинские сестры.	Профилактика профессионального выгорания, конфликтов	<i>Россоф Смирнова Е.В.</i>
6. 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 и ТБ; 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	Специалист по кадрам	Предоставление возможности повышения квалификации, закрепление наставника.	<i>Вивин Федякина Н.В.</i>
7. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими представление социальных услуг	Контроль кадровой укомплектованности организации социального обслуживания; условий труда и технического оснащения рабочего места (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.), расходных материалов.	Соблюдение нормативной штатной численности в организации, улучшение условий работы специалистов	Сверка и анализ штатной численности	Ежеквартально Проведение специальной оценки условий труда 1 раз в 5 лет	Специалист по кадрам Заместитель директора по социальной работе	Организация замены отсутствующего специалиста, работа по заполнению вакансий. Выполнение плана мероприятий улучшения условий труда	<i>Вивин Федякина Н.В. Александрова</i>

Показатели оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания	Наименование мероприятий	Цель проверки	Метод контроля	Сроки проведения	Ответственный	Результат контроля	Отметка об ознакомлении
8. Удовлетворенность качеством получением социальных услуг, проводимых мероприятий: (оздоровительных, 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 получателей социальных услуг	Ежеквартально	Делопроизводитель	Подготовка и проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников	<i>С.А. Соловьев</i>
9. Эффективность работы организации социального обслуживания	Контроль предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров (объема, качества (оценка), расчет и оплаты предоставленных социальных услуг), заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями; наличия и состояние документации организации	Проверка в отделения учреждения исполнительной и уходовой документации и непосредственный контроль за объемом и качеством оказываемых социальных услуг.	Анализ исполнения договорных обязательств, документооборота и показателей работы организации	Ежеквартально	Специалисты по социальной работе	Устранение выявленных замечаний, пересмотр ИПСУ в связи с выявленной необходимостью в дополнительных услугах	<i>С.А. Соловьев</i> <i>И.И. Чупин</i>
10. Результативность работы организации социального обслуживания	Опрос получателей социальных о работе организации в том числе по вопросу: готовы ли вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.	Повышение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	Устный опрос	Ежегодно	Специалисты по социальной работе	Отсутствие жалоб получателей социальных услуг и предписаний надзорных органов.	<i>С.А. Соловьев</i> <i>И.И. Чупин</i>