

**Бюджетное учреждение Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Усть-Коксинского района»**

|            |                 |                  |
|------------|-----------------|------------------|
| ПРИКАЗ о/д | Номер документа | Дата составления |
|            | 82              | 28.12.2018       |

Об утверждении Плана контроля качества предоставления социальных услуг в отделении социального обслуживания населения КУРА «УСПН Усть-Коксинского района» на 2019 год

В соответствии с п. 3.ст.27 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,

Приказываю:

1. Утвердить План контроля качества предоставления социальных услуг в отделении социального обслуживания населения КУРА «УСПН Усть-Коксинского района» на 2019 год, согласно приложению № 1 к настоящему Приказу.
1. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Рахманову М.Н.

Руководитель  
организации

Директор

(должность)

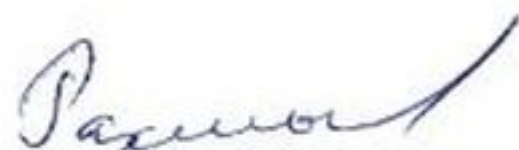


(личная подпись)

Д.Я. Алимова

(расшифровка подписи)

С приказом ознакомлена:



М.Н.Рахманова

**План контроля качества предоставления социальных услуг  
 в отделении социального обслуживания населения КУРА «УСПН Усть-Коксинского района  
 на 2019 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 сайте Минтруда РА; -на информационных стендах в помещениях организации; -на официальном сайте 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    | Заместитель директора | Внесение изменений, обновление  |
| 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   | ежеквартально    | Заместитель директора | Устранение выявленных нарушений |

|   |   |  |  |                      |  |   |
|---|---|--|--|----------------------|--|---|
| <p>3. Удовлетворенность в получении 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</p> | <p>Проведение мониторинга по качеству, полноте, доступности, своевременности предоставления и получения информации</p>  | <p>Определение доли удовлетворенных получением информации от обратившихся и получателей социальных услуг</p> | <p>Анализ анкет</p>  | <p>ежеквартально</p> | <p>Специалисты, сотрудник и</p>                          | <p>Принятие мер по улучшению качества предоставления информации</p> |
| <p>4. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями</p>  | <p>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</p> | <p>Создание условий беспрепятственного доступа к объекту и социальным услугам</p>                            | <p>Проверка наличия, исправности оборудования, санитарного состояния помещений для предоставления социальных услуг, условий соблюдения требований техники безопасности и пожарной безопасности в организации, исполнения</p> | <p>ежеквартально</p> | <p>Заместитель директора, специалист по охране труда</p> | <p>Принятие мер по устранению выявленных нарушений</p>              |

|  |  |   |  |  |  |                       |   |
|--|--|---|--|--|--|-----------------------|---|
|  |  |   | мероприятий паспорта доступности   |  | ежеквартально  | Заместитель директора | Внесение изменений в график, режим работы                                 |
| 5. Адресность и своевременность предоставления и получения социальных услуг                              | Контроль времени ожидания в очереди, соблюдения порядка и сроков предоставления социальной услуги  | Соблюдение регламента работы специалиста, порядка и сроков предоставления социальных услуг    | Хронометраж работы специалиста, проверка документооборота по предоставлению услуг  |  | ежеквартально  | психолог              | Профилактика профессионального выгорания, конфликтов                      |
| 6. 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   | Анкетирование специалистов и получателей социальных услуг  |  | ежеквартально  |                       |   |
| 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 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<br>Аттестация работников<br>Тестирование работников<br>Документарная проверка |  | ежеквартально<br>1 раз в 3 года<br>ежегодно<br>ежеквартально | Заместитель директора | Предоставление возможности повышения квалификации, закрепление наставника |
| 8. Укомплектованность организации  | Контроль кадровой укомплектованности   | Соблюдение штатной численности  | Сверка и анализ штатной  |  | ежеквартально  | Специалист отдела     | Организация замены  |

|  |   |  |  |  |                                  |   |
|--|---|--|--|--|----------------------------------|---|
| <p>социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</p> | <p>организации социального обслуживания; условий труда и технического оснащения рабочего места (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.), расходных материалов</p>   | <p>организации, улучшение условий работы специалистов</p>  | <p>численности</p>                       | <p>Проведение специальной оценки условий труда 1 раз в 5 лет</p> | <p>кадров</p>                    | <p>отсутствующего специалиста, работа по заполнению вакансий<br/>Выполнение плана мероприятий улучшения условий труда</p> |
| <p>9. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания</p>      | <p>Проведение мониторинга по соблюдению: норм жилых помещений, питания и обеспечения мебелью, мягким инвентарем; наличия и состояния оборудования для предоставления социальных услуг, санитарных норм предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, периодичности прихода социальных работников на дом, порядком оплаты соц. услуг, оперативностью их предоставления и решения возникших вопросов, конфиденциальностью и др.</p> | <p>Определение доли получателей социальных услуг удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг</p> | <p>Анализ анкет</p>                      | <p>ежеквартально</p>   | <p>Специалисты, сотрудники и</p> | <p>Принятие мер по улучшению качества предоставления информации</p>   |
| <p>10. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий</p>                                  | <p>Контроль соблюдения плана подготовки и проведения мероприятий</p>  | <p>Определение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством</p>                                | <p>Анкетирование участников и анализ</p> | <p>по окончании мероприятий</p>                                  | <p>Специалисты, сотрудник</p>    | <p>подготовка и проведение мероприятий</p>  |

|  |   |  |   |                   |                                 |  |
|--|---|--|---|-------------------|---------------------------------|--|
| <p>мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, воспитательных, про-филактических и пр.)</p> | <p>оздоровительного, досугового, воспитательного, профилактического характера</p>   | <p>проводимых мероприятий</p>  | <p>мероприятий</p>  |                   | <p>и</p>                        | <p>с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников</p>  |
| <p>11.Эффективность работы организации социального обслуживания</p>  | <p>Контроль предоставления социальных услуг в 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</p> | <p>Повышение качества и расширение перечня услуг определенных стандартами предоставления социальных услуг получателям социальных услуг</p> | <p>Анализ исполнения договорных обязательств, документооборота и показателей работы организации</p> | <p>ежемесячно</p> | <p>Заместитель директора</p>    | <p>создание безбарьерной среды я, улучшение материально – технической базы у, внедрение новых технологий в работу, внедрение самоконтроля и взаимоконтроля</p> |
| <p>12.Результативность работы организации социального обслуживания</p>   | <p>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</p>  | <p>Повышение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания</p>                             | <p>анкетирование</p>  | <p>ежегодно</p>   | <p>Специалисты, сотрудник и</p> | <p>Отсутствие жалоб получателей соцуслуг и предписаний надзорных и контролирурующих органов</p>  |