

Протокол 5Заседания Комиссии по контролю качества
предоставления социальных услуг«29» 03 2019 г.

с.Усть-Кокса

Присутствовали:

Д.Я.Алимова, директор КУРА «УСПН Усть-Коксинского района» - Председатель Комиссии
М.Н.Рахманова, заместитель директора КУРА «УСПН Усть-Коксинского района» - заместитель
Председателя Комиссии

Члены Комиссии:

А.В.Станевич, специалист по социальной работе
И.Н.Булатова, специалист по охране труда
Э.А.Ленский, социальный педагог.

Повестка дня:

На заседании комиссии рассмотреть следующие вопросы:

- 1.Открытость и доступность информации об организации.
- 2.Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг.
- 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.
- 4.Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями.
- 5.Адресность и своевременность предоставления и получения социальных услуг.
- 6.Соблюдение норм профессиональной этики (доброжелательность, вежливость и т.д.) работников организации.
7. Компетентность работников организации социального обслуживания.
- 8.Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.
- 9.Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания.
- 10.Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, воспитательных, профилактических и пр.)
- 11.Эффективность работы организации социального обслуживания.
- 12.Результативность работы организации социального обслуживания.

После проведения проверок и работы членов комиссии, по всем вопросам слушали заместителя директора, ответственного исполнителя по проведению проверок Рахманову М.Н.:

1. Результаты работы Комиссии по контролю качества предоставления социальных услуг:

Вопросы повестки дня	Контроль и оценка	Результат контроля комиссии
1.Открытость и доступность информации об организации	Контроль наличия и содержания информации: -на сайте Минтруда РА – 6 статей; -на информационных стендах в помещении организации – оформлено 8 стендов о деятельности организации социального обслуживания, в т.ч. о порядке и условиях предоставления социальных услуг, их перечне и тарифах; -на официальном сайте организации – 8 статей; - тираж брошюр, буклетов – 60 экз.	В результате проверки состояния информационных ресурсов и анализа их содержания выявлено: Замечаний нет, информация размещена в соответствии с требованиями к размещению информации
2.Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	Контроль обращений (предварительной записи, заявлений, жалоб и предложений) получателей социальных услуг	Проведена проверка обращений, журнала регистрации заявлений – заявлений, жалоб и предложений получателей социальных услуг нет.
3.Удовлетворенность получением информации (при	Проведение мониторинга по качеству, полноте, доступности, своевременности предоставления и получения информации.	Проведен анализ анкет по пункту 1: 15 анкет получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому,

<p>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>Определение доли удовлетворенных получением информации от обратившихся и получателей социальных услуг.</p>	<p>результат: 15 получателей полностью информированы, 20 анкет получателей социальных услуг в форме полустационарного социального обслуживания, результат: 20 получателей полностью информированы</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, создание условий беспрепятственного доступа к объекту и социальным услугам.</p>	<p>Проведена проверка наличия, исправности оборудования, санитарного состояния помещений для предоставления социальных услуг, условий соблюдения требований техники безопасности и пожарной безопасности, исполнения мероприятий паспорта доступности: замечаний и нарушений нет.</p>
<p>5. Адресность и своевременность предоставления и получения социальных услуг</p>	<p>Контроль времени ожидания в очереди, соблюдения порядка и сроков предоставления социальной услуги. Соблюдение регламента работы специалиста, порядка и сроков предоставления социальных услуг</p>	<p>Деятельность специалистов осуществляется в соответствии с графиком работы, установленном в учреждении. Очередность составляет меньше 10 минут. Документооборот по предоставлению услуг соответствует требованиям.</p>
<p>6. Соблюдение норм профессиональной этики (доброжелательность, вежливость и т.д.) работников организации</p>	<p>Контроль выполнения должностных инструкций работниками организации, отношения специалиста к получателям социальных услуг, их взаимоотношений.</p>	<p>Проведен анализ анкет по пунктам 4 и 5: 15 анкет получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, результат: 15 получателей считают, что все работники вежливы и доброжелательны, 20 анкет получателей социальных услуг в форме полустационарного социального обслуживания, результат: 20 получателей считают, что все работники вежливы и доброжелательны</p>
<p>7. Компетентность работников организации социального обслуживания</p>	<p>Контроль соблюдения плана повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации обучающей деятельности. Повышение профессионального уровня работников организации и соответствие занимаемой должности. Прохождения работниками инструктажа по ОТ и ТБ; организации рабочего места и требований ведения документации специалистами</p>	<p>Уровень образования специалистов соответствует предъявляемым к занимаемой должности требованиям. План повышения квалификации имеется, но в связи с отсутствием финансирования соблюдается не в полной мере. Проведена проверка журналов инструктажей по ОТ и ТБ – все работники ознакомлены с инструкциями.</p>
<p>8. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</p>	<p>Контроль кадровой укомплектованности организации социального обслуживания; Соблюдение нормативной штатной численности в организации, улучшение условий работы специалистов условий труда и технического оснащения рабочего места (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.), расходных материалов.</p>	<p>Численность фактически работающих не соответствует штатной численности, объявлена вакансия психолога. Рабочие места технически оснащены компьютерами, принтерами, имеется сканер, копир.</p>
<p>9. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания</p>	<p>Проведение мониторинга по соблюдению: наличия и состояния оборудования для предоставления социальных услуг, санитарных норм предоставления социально-бытовых, периодичности прихода социальных работников на дом, порядком оплаты соц. услуг, оперативностью их предоставления и решения возникших вопросов, конфиденциальностью и др. Определение</p>	<p>Проведен анализ анкет по пункту 6: 15 анкет получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, результат: 15 получателей удовлетворены качеством услуг; 20 анкет получателей социальных услуг в форме полустационарного социального обслуживания, результат: 20 получателей удовлетворены качеством услуг</p>

	доли получателей социальных услуг удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	
10. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	Контроль соблюдения плана подготовки и проведения мероприятий оздоровительного, досугового, воспитательного, профилактического характера. Определение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий.	Проведен анализ анкет по пункту 9: 15 анкет получателей социальных услуг в форме полустационарного социального обслуживания, результат: 20 получателей довольны качеством проводимых в учреждении мероприятий.
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), заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями; наличия и состояние документации организации. Повышение качества и расширение перечня услуг определенных стандартами предоставления социальных услуг получателям социальных услуг	Согласно ФЗ от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» на каждого гражданина, признанного нуждающимся в социальном обслуживании, формируется дело, составляется индивидуальная программа реабилитации, заводятся персональные дела. Всего на сегодняшний день разработано и утверждено 1386 ИППСУ. Индивидуальная программа реабилитации предусматривает набор социальных услуг, необходимый гражданину. По каждой произведенной услуге делается отметка в ИППСУ. Проведена проверка правильности ведения 20 личных дел получателей. В 2 ИППСУ нет подписей получателей соцуслуг.
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. Отсутствие жалоб получателей соцуслуг и предписаний надзорных и контролирующих органов	Проведен анализ анкет по пункту 8: 15 анкет получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, результат: 15 получателей всегда рекомендуют услуги организации; 20 анкет получателей социальных услуг в форме полустационарного социального обслуживания, результат: 20 получателей всегда рекомендуют услуги организации. Жалобы отсутствуют, предписаний нет.

РЕШЕНИЕ КОМИССИИ: Единогласно информацию принять к сведению, контроль качества осуществлен в полной мере. Выявленные нарушения устранить в месячный срок.


ЗАКЛЮЧЕНИЕ КОМИССИИ: По итогам проведенной оценки факторов, влияющих на качество социальных услуг и оценки удовлетворенностью качеством полученных социальных услуг, оценка качества социального обслуживания равна 94%, уровень социального обслуживания в учреждении высокий.

Председатель Комиссии:



Д.Я.Алимова

Секретарь Комиссии:



М.Н.Рахманова