

**План  
контроля качества социальных услуг  
БРА «Управление социальной поддержки населения Кош-Агачского района**

на 20\_16\_ 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 помещении 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	Проверка состояния информационных ресурсов, анализ их содержания	ежеквартально	Заместитель директора	Внесение изменений, обновление

		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	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	ежеквартально	Специалисты	Принятие мер по улучшению качества предоставления информации
4.Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в	Контроль доступа к объектам организации, прилегающей территории и входных зон.	Создание условий беспрепятственного доступа к объекту и	Проверка наличия, исправности оборудования, санитарного	ежеквартально	Заместитель директора, специалист по охране труда	Принятие мер по устранению выявленных нарушений

том числе для граждан с ограниченными возможностями	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	социальным услугам	состояния помещений для предоставления социальных услуг, условий соблюдения требований техники безопасности и пожарной безопасности в организации, исполнения мероприятий паспорта доступности			
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	ежемесячно	Заместитель директора	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 специалиста к получателям социальных услуг, их взаимоотношений	Выявление профессионального выгорания	Анкетирование специалистов и получателей социальных услуг	ежеквартально	Психолог	Профилактика профессионального выгорания, конфликтов
7. Компетентность	Контроль соблюдения	Повышение	Анализ	ежеквартально	Заместитель	Предоставление

работников организации социального обслуживания	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	профессионального уровня работников организации и соответствие занимаемой должности	соблюдения плана (графика) повышения квалификации Аттестация работников  Тестирование работников  Документарная проверка	1 раз в 3 года  ежегодно  ежеквартально	директора	с возможности повышения квалификации, закрепление наставника
8. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление 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 отдела кадров	Организация замены отсутствующего специалиста, работа по заполнению вакансий Выполнение плана мероприятий улучшения условий труда
9. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	Проведение мониторинга по соблюдению: норм жилых помещений,	Определение доли получателей социальных услуг удовлетворенных	Анализ анкет	ежеквартально	Специалисты, соцработники	Принятие мер по улучшению качества предоставления

социального обслуживания	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 соцуслуг, оперативностью их предоставления и решения возникших вопросов, конфиденциальностью и др.	условиями предоставления социальных услуг				информации
10. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, воспитательных, профилактических и пр.)	Контроль соблюдения плана подготовки и проведения мероприятий оздоровительного, досугового, воспитательного, профилактического характера	Определение доли получателей социальных слуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий	Анкетирование участников и анализ мероприятий	по окончанию мероприятий	Специалисты	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 я.

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 получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Алтай	обязательств. документооборота и показателей работы организации			улучшение материально – технической базы у, 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	Отсутствие жалоб получателей соцуслуг и предписаний надзорных и контролирующ их органов



## ПЛАН

### Заседаний Комиссии по контролю качества предоставления социальных услуг и оценка эффективности (результативности) социального обслуживания БУ РА «УСПН Кош-Агачского района» на 2016 год

№	Содержание	Срок проведения
1	Проведение заседаний комиссии: -рассмотрение итоги выполнения плана контроля качества социальных услуг и анализ анкет по качеству предоставляемых социальных услуг	Ежеквартально 1-2 числа месяца следующего за отчетным кварталом

КОПИЯ ВЕРНА!  
*Зайн*