

«УТВЕРЖДАЮ»

Исполняющий обязанности

Директора КТББУ СО

«КЦСОН «Гаймырский»

М.С.Казак

2023 год



План

проведения внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания в краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания населения «Гаймырский» (далее – учреждение) на 2023 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 учреждении	Контроль наличия и содержания информации: - на сайте bus.gov; - на информационных стендах в помещениях учреждения; - на официальном сайте учреждения; - бумажных носителях (брошюрах, буклетах и др.) учреждения	Соблюдение требований к информации (полнота, достоверность, актуальность), размещенной на общедоступных информационных ресурсах о деятельности учреждения, в т.ч. о порядке и условиях предоставления социальных услуг, их перечне и тарифах	Проверка состояния информационных ресурсов, анализ их содержания	Ежеквартально, согласно графику проверок	Казак М.С. Бейс О.С. Программист Заведующие отделениями	Внесение изменений: дополнение, обновление, доработка
2. Наличие и 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 (поступивших по средствам сайта учреждения, министерства соц. политики, лично), журнала регистрации заявлений, проведенной работы по факту обращений	ежемесячно	Директор Юрист	Устранение выявленных нарушений
3. Удовлетворенность получением информации	Проведение мониторинга по качеству, полноте, доступности,	Определение доли удовлетворенных	Анализ анкет «Декады качества»	Ежегодно, согласно плану	Заведующие отделением	Составление плана по улучшению

<p>(при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения) о работе перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных</p>	<p>своевременности предоставления и получения информации</p>	<p>получением информации от обратившихся и получателей социальных услуг</p>	<p>проведения «Декады качества»</p>	<p>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 оборудования 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, требований техники безопасности и пожарной безопасности в организации, исполнения мероприятий паспорта доступности, «Независимая оценка»</p>	<p>Казах М.С., Специалист по технике безопасности, Ответственный е по пожарной безопасности.</p> <p>ежегодно, согласно плану проверок</p>	<p>Принятие мер по устранению выявленных нарушений, составление плана по устранению нарушений.</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</p>	<p>Соблюдение регламента работы специалистов, порядка и сроков предоставления социальных услуг</p>	<p>ежемесячно, согласно плану проверок</p>	<p>Внесение изменений в график, режим работы</p> <p>Бейс О.С., Заведующие отделениями</p>	<p>Внесение изменений в график, режим работы</p>
<p>6. Соблюдение норм профессиональной этики (доброжелательность, вежливость и т.д.) работников организации</p>	<p>Контроль выполнения должностных инструкций работниками учреждения, отношения специалиста к получателям социальных услуг, их взаимоотношений</p>	<p>Выявление профессионального выгорания</p>	<p>Ежеквартально, согласно плану проверок</p>	<p>Бейс О.С., Заведующие отделениями, Психолог</p>	<p>Профилактика профессионального выгорания, конфликтов. Внесение изменений и дополнений в должностные инструкции</p>

7. Компетентность работников учреждения	Контроль соблюдения плана (графика) повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности; прохождения работниками инструктажа по ОТ и ТБ; организации рабочего места и требований ведения документации работниками	Повышение профессионального уровня работников учреждения и соответствие занимаемой должности	Анализ соблюдения плана (графика) повышения квалификации Тестирование работников Документарная проверка	1 раз в пол года согласно плану проверок	Специалист по кадрам, специалист по технике безопасности, заведующие отделениями	Предоставление возможности повышения квалификации, соответствие профессиональным стандартам
8. Укомплектованность учреждения 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, Проведение специальной оценки условий труда 1 раз в 5 лет	1 раз в пол года согласно плану проверок	Специалист по кадрам, Специалист по охране труда	работа по заполнению вакансий Выполнение плана мероприятий улучшения условий труда
9. 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 окончании мероприятий	Заведующие отделениями Специалисты,	подготовка и проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников
10. Эффективность работы учреждения	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 состояния документации организации	Повышение качества и расширение перечня услуг определенных стандартами предоставления социальных услуг получателям социальными услугами поставщиками социальных услуг в Таймырском Долгано-Ненецком муниципальном районе	Анализ исполнения договоров, обязательств, документооборота и показателей работы учреждения	ежемесячно	Заведующие отделениями	внедрение новых технологий в работу, внедрение самоконтроля и взаимоконтроля

<p>11. Эффективность работы стационарных отделений учреждения</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 состояния документации организации</p>	<p>Повышение качества и расширение перечня услуг, защита и соблюдение прав получателей социальных услуг</p>	<p>Анализ исполнения договоров, обязательств, документооборота и показателей работы отделений</p>	<p>Ежеквартально, согласно плану проверок</p>	<p>Заведующие стационарных отделений</p>	<p>внедрение новых технологий в работу, внедрение самоконтроля и взаимоконтроля, контроль за соблюдением прав и законных интересов получателей социальных услуг</p>
<p>12. Результативность работы учреждения</p>	<p>Опрос получателей социальных услуг о работе учреждения в т.ч. по вопросу: готовы ли рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании</p>	<p>Повышение качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждении</p>	<p>анкетирование</p>	<p>Ежегодно согласно плану</p>	<p>Заведующие отделениями, Специалисты</p>	<p>Отсутствие жалоб получателей соц.услуг и предписаний надзорных и контролирурующих органов</p>
<p>13. Предоставление медицинских услуг</p>	<p>Контроль качества и безопасности медицинской деятельности</p>	<p>Обеспечение прав получателей социальных услуг на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность</p>	<p>Анализ статистических данных, характеризующих качество и безопасность медицинской деятельности (случай оказания медицинской помощи, положительная динамика заболеваний, ремиссия и т.д.)</p>	<p>Ежегодно, согласно плану</p>	<p>Заведующие отделениями, специалисты</p>	<p>Отсутствие ухудшения состояния здоровья получателя социальных услуг, создавшего риск прогрессирования имеющегося заболевания, создавших риск возникновения нового заболевания, приведших к инвалидизации, к летальному исходу, а также к неэффективному использованию ресурсов учреждения, неудовлетворенности и получателя социальных услуг медицинской помощью</p>