

«УТВЕРЖДАЮ»



Директор КДБУ СО
«КЦСОН» «Таймырский»

Н.Ю. Степина

год

« 25 » 11 2025

План

проведения внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания в краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания

«Комплексный центр социального обслуживания населения «Таймырский» (далее – учреждение)
на 2024 год

Показатели оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания	Наименование мероприятий	Цель проверки	Метод контроля	Сроки проведения	Ответственный	Результат контроля
1. Выполнение государственного задания	Проведение мониторинга, контроль за предоставлением социальных услуг, привлечением получателей.	Принятие мер по выполнению государственного задания	Анализ работы, мониторинг	Ежеквартально	Заведующие отделений	Выполнение государственного задания, привлечение получателей
2. 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 - работа с местными СМИ.	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	Постоянно	Казак М.С. Бейс О.С. Программист Заведующие отделениями	Внесение изменений: дополнение, обновление, доработка
3. 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	ежемесячно	Директор Юрист	Устранение выявленных нарушений

		заявлений, проведенной работы по факту обращений						
4. Удовлетворенность получением информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	Определение доли удовлетворенных получением информации от обратившихся и получателей социальных услуг	Анализ анкет «Декады качества»	Ежегодно, согласно плану проведения «Декады качества»	Заведующие отделением	Составление плана по улучшению качества предоставления информации			
5. Улучшение условий и безопасности получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями, в помещениях учреждения	Создание условий беспрепятственного доступа к объекту и социальным услугам	Проверка наличия, исправности оборудования, санитарного состояния помещений для предоставления социальных услуг, требований соблюдения техники безопасности и пожарной безопасности в организации, исполнения мероприятий паспорта доступности, «Независимая оценка»	ежегодно, согласно плану проверок	Казак М.С., Специалист по охране труда, Ответственный е по пожарной безопасности.	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг, в том числе гражданам с ограниченными возможностями здоровья. Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными.			
6. Адресность и своевременность предоставления и получения социальных услуг	Соблюдение регламента работы специалистов, порядка и сроков предоставления социальных услуг	Хронометраж работы специалистов, проверка документов оборота по предоставлению услуг	ежемесячно, согласно плану проверок	Бейс О.С., Заведующие отделениями	Внесение изменений в график, режим работы			
7. Проверка правильности формирования, ведения и хранения личных дел получателей социальных услуг	унифицирование порядка работы с личными делами получателей социальных услуг	Проверка ведения личных дел, анализ.	Постоянно	Заведующие отделениями, специалисты	Установить правила ведения, учета и хранения личных дел.			

8. Соблюдение норм профессиональной этики (доброжелательность, вежливость и т.д.) работников организации	Контроль выполнения должностных инструкций работниками учреждения, соблюдение норм и правил Кодекса этики сотрудника социального учреждения, выявление оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, и компетенции сотрудников.	Выявление профессионального выгорания, Анкетирование специалистов и получателей социальных услуг	Ежеквартально, согласно плану проверок	Бейс О.С., Заведующие отделениями, Психолог	Профилактика профессионального выгорания, конфликтов. Внесение изменений и дополнений в должностные инструкции
9. Компетентность работников учреждения	Контроль соблюдения доли специалистов повысивших 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, обучение на рабочем месте.	Повышение профессионального уровня работников учреждения и соответствие занимаемой должности	1 раз в пол года согласно плану проверок	Специалист по кадрам, специалист по охране труда, заведующие отделениями	Повышение доли специалистов, прошедших повышение квалификации, проф.переподготовку по профилю социальной работы. Повышение профессиональной компетенции специалистов учреждения.
10. 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	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
11. Проведение работы по привлечению благотворительных средств для оказания социальных услуг и материальной помощи получателям социальных услуг	Контроль за предоставлением социальных услуг, привлечение получателей,	Оказание безвозмездной или на льготных условиях помощи тем, кто в этом нуждается, повышение качества предоставления социальных услуг	1 раз в год, согласно плану проверок	Директор, заместители директора, заведующие отделениями, специалисты.	Оказание благотворительной помощи, увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными.

<p>12. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, воспитательных, профилактических и пр.)</p>	<p>Контроль соблюдения плана подготовки и проведения мероприятий оздоровительного, досугового, воспитательного, профилактического характера</p>	<p>Определение доли получателей социальных слуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий</p>	<p>Анкетирование участников и анализ мероприятий</p>	<p>по окончании мероприятий</p>	<p>подготовка и проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников</p>
<p>13. Эффективность работы 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 учреждения, благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии помещения учреждения, обеспечение условий для оперативного приема получателей</p>	<p>Повышение качества и расширение перечня услуг определенных стандартами предоставления социальных услуг получателям социальными услугами поставщиками социальных услуг в Таймырском Долгано-Ненецком муниципальном районе, составление графиков, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов</p>	<p>Анализ исполнения договорных обязательств, документооборота и показателей работы учреждения</p>	<p>Заведующие отделениями</p>	<p>повышение комфортности и доступности получения социальных услуг, внедрение новых технологий в работу, внедрение самоконтроля и взаимоконтроля.</p>
<p>14. 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, благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии помещения учреждения, обеспечение условий для оперативного приема получателей</p>	<p>Повышение качества и расширение перечня услуг, защита и соблюдение прав получателей социальных услуг</p>	<p>Анализ исполнения договорных обязательств, документооборота и показателей работы отделений</p>	<p>Ежеквартально, согласно плану проверок</p>	<p>внедрение новых технологий в работу, внедрение самоконтроля и взаимоконтроля, контроль за соблюдением прав и законных интересов получателей социальных услуг</p>

<p>15. Результативность работы учреждения</p>	<p>Опрос получателей социальных услуг о работе учреждения в т.ч. на сайте учреждения</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>16. Предоставление медицинских услуг, проведение медицинских осмотров и диспансеризации сотрудников учреждения</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, выявление заболеваний и осуществление контроля за здоровьем сотрудников, выявление противопоказаний</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>Директор, заместители директора, заведующие отделениями, специалисты</p>	<p>Отсутствие ухудшения состояния здоровья специалистов учреждения получателей социальных услуг, создавшего риск прогрессирования имеющегося заболевания, создавших риск возникновения нового заболевания, приведших к инвалидизации, к детальному исходу, а также к неэффективному использованию ресурсов учреждения, неудовлетворенности получателя социальных услуг медицинской помощью</p>