

УТВЕРЖДАЮ
 Директор ГАУСО ПО «Мокшанский
 психоневрологический интернат»
 В.Г. Захаров
 «12» _____ 2023 г.

ПЛАН
Контроля качества социальных услуг
ГАУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат»
на 2024 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 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 услуг, их перечне и тарифах	Проверка состояния информационных ресурсов, анализ их содержания	ежеквартально	Заместитель директора Долженков В.Н.	Внесение изменений, обновление

2. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	Контроль обращений (заявлений, жалоб, предложений, др.) получателей социальных услуг.	Своевременность и соблюдение порядка принятия решения по факту обращений	Проверка проведенной работы по факту обращений	ежемесячно	Заместитель директора Долженков В.Н.	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.	Проведение мониторинга по качеству, полноте, доступности, своевременности предоставления и получения информации	Определение доли удовлетворенных получением информации от обратившихся и получателей социальных услуг	Анализ опросов	ежеквартально	Специалист по социальной работе Барышева И.Ю.	Принятие мер по улучшению качества предоставления информации
4. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями	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	Проверка наличия, исправности оборудования, санитарного состояния помещений для предоставления социальных услуг, условий соблюдения требований техники безопасности и пожарной безопасности в организации, исполнения мероприятий паспорта доступности	ежеквартально	Техник Логинова Г.А.	Принятие мер по устранению выявленных нарушений

5. Соблюдение норм профессиональной этики (добросовестность, вежливость и т.д.) работников организации	Контроль выполнения должностных инструкций работниками организации, отношения специалиста к получателям социальных услуг, их взаимоотношений	Выявление профессионального выгорания	Проведение негласного контроля	ежеквартально	Заместитель директора Долженков В.Н.	Профилактика профессионального выгорания, конфликтов
6. 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 соответствия занимаемой должности	Анализ соблюдения плана (графика) повышения квалификации работников. Аттестация работников. Документарная проверка	ежеквартально 1 раз в 3 года ежегодно ежеквартально	Специалист по кадрам Антонова О.Г.	Предоставление возможности повышения квалификации, закрепление наставника
7. 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 по кадрам Антонова О.Г. Специалист по охране труда Никитин С.А.	Организация замены отсутствующего специалиста, работа по заполнению вакансий. Выполнение плана мероприятий, по улучшению условий труда

8. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющихся групповой характер (оздоровительных, досуговых, воспитательных, профилактических и пр.)	Контроль соблюдения плана подготовки и проведения мероприятий оздоровительного, досугового, воспитательного, профилактического характера	Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий	Анализ мероприятий	по окончании мероприятий	Зам. Директора, специалист по социальной работе	подготовка и проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников
9. 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 состояния документации организации	Повышение качества и расширение перечня услуг определенных стандартами предоставления социальных услуг	Анализ исполнения договорных обязательств, документооборота и показателей работы организации	ежемесячно	Заместитель директора Долженков В.Н., главный бухгалтер Котова Т.В.	создание безбарьерной среды, улучшение материально – технической базы и внедрение новых технологий в работу, внедрение самоконтроля и взаимоконтроля
10. 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	Устный опрос	ежегодно	Специалист по социальной работе	Отсутствие жалоб получателей соцуслуг и предписаний надзорных и контролирующих органов