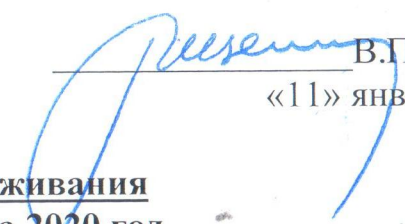


Утверждаю
Директор ГБУ РК «ЦСЗН г. Воркуты»


В.П. Жариков
«11» января 2020 г.

**План работы по контролю качества социального обслуживания
Территориального центра социального обслуживания на 2020 год**

№ п/п	Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный	Отметка о выполнении
<i>1. Организационная работа</i>				
1.1.	Наличие и поддержание в актуальном состоянии нормативно-правовой документации Центра в области контроля качества предоставления социальных услуг	постоянно	Заведующий организационно- консультативным отделением	
1.2.	Составление графиков проведения плановых и перекрестных проверок качества предоставления социальных услуг на 2020 г. для служб контроля 1-го и 2-го уровней	до 18.01.2020г.	заместитель заведующего ТЦСОН	
1.3.	Разработка планов структурных подразделений Центра по самоконтролю в области качества предоставляемых услуг на 2020 год	до 18.01.2020г.	заведующие отделениями	
1.4.	Подведение итогов работы в 2019 году Службы контроля первого и второго уровней за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием стандартам социального обслуживания	до 19.01.2020г.	заместитель заведующего ТЦСОН, заведующие отделениями	
1.5.	Разработка плана мероприятий по устранению	при выявлении	заместитель	

	выявленных недостатков в области качества социального обслуживания	недостатков до 25.01.2020г.	заведующего ТЦСОН	
1.6.	Подготовка информации о выполнении плана мероприятий по устранению отмеченных недостатков в области качества предоставления социальных услуг	по мере устранения выявленных недостатков	заместитель заведующего ТЦСОН, заведующие отделениями	
1.7.	Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых социальных услуг	постоянно	Заведующий ТЦСОН, заместитель заведующего ТЦСОН	
2. Контроль работы сотрудников				
2.1.	Соблюдение требований по охране труда, ведению документации	по графику проверок	специалист по охране труда	
2.2.	Качество заполнения документов при оказании социальных услуг	ежемесячно	заведующие отделениями	
2.3.	Качество выполнения функциональных должностных обязанностей работниками отделений, адресность и своевременность, полнота предоставления социальных услуг	по графику проверок	заведующие отделениями	
2.4.	Качество оформления информационных ресурсов отделений учреждения с целью достижения открытости и доступности информации об организации социального обслуживания	по графику проверок	заведующие отделениями	
2.5.	Организация и проведение информационно-разъяснительной работы о деятельности учреждения, видах и условиях предоставления социальных услуг: принятие дополнительных мер по информированию	ежегодно	заведующие отделениями	

	населения и официальных структур о деятельности по социальному обслуживанию			
3. Контроль качества обслуживания				
3.1.	Проведение проверок деятельности отделений и отдельных сотрудников службой контроля 1-го и 2-го уровней	по графику проверок	заместитель заведующего ТЦСОН	
3.2.	Проведение перекрестных проверок отделений службой контроля 3-го уровня	по графику перекрестных проверок	заведующие отделениями	
3.3.	Проведение проверок качества предоставляемых социальных услуг специалистами отделений	по графику контроля	заведующие отделениями	
3.4.	Обеспечение удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми услугами: - проведение исследований степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг; - посещение получателей социальных услуг при необходимости на дому с целью контроля за качеством предоставления социальных услуг	в течение года	заместитель заведующего ТЦСОН, заведующие отделениями	
4. Контроль санитарного состояния помещений				
4.1.	Проверка санитарного состояния помещений Центра	по графику контроля	Начальник хоз. отдела. Старшая медицинская сестра	
5. Контроль методической и инновационной работы				
5.1.	Проверка организации клубной и кружковой работы в отделениях	по графику работы	заместитель заведующего ТЦСОН	
5.2.	Проверка проведения профессиональной учебы,	по графику	заместитель	

	оценка качества ее проведения и оформления	работы	заведующего ТЦСОН, заведующий организационно – консультативным отделением	
5.3.	Контроль за внедрением в деятельность отделений инновационных технологий	ежеквартально	заместитель заведующего, заведующий организационно – консультативным отделением	

Заместитель директора – заведующий ТЦСОН

А.В. Карасева