



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
«ТИМАШЕВСКИЙ ДОМ МИЛОСЕРДИЯ»

**П Р И К А З**

от 10.01.2022

№ 37

г. Тимашевск

**Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества предоставления социальных услуг и плана работы группы контроля качества предоставления социальных услуг государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Тимашевский дом милосердия»**

В целях реализации приказов министерства труда и социального развития Краснодарского края от 24.03.2016 года № 409 "Об организации проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания Краснодарского края" (в редакции от 14.03.2018 года № 287), «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Краснодарского края» от 23.03.2018г № 344, приказ от 27.09.2021г. №486 «О внутриведомственной системе контроля государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Тимашевский дом милосердия» за организацией питания в государственном автономном учреждении Краснодарского края «Центр организации питания учреждений социальной защиты населения», приказ от 27.09.2021 года «О внутриведомственной системе контроля государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Тимашевский дом милосердия» за организацией питания в государственном автономном учреждении Краснодарского края «Центр по организации питания учреждений социальной защиты населения», учитывая итоговые показатели 2021 года, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества работы государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Тимашевский дом милосердия» на 2022 год (Приложение № 1).
2. Утвердить план работы группы контроля качества государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Тимашевский дом милосердия» на 2022 год (Приложение № 2).
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Г.В. Куделя

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

проекта ГБУ СО КК «Тимашевский ДМ»

от 10.01.2022 № 37

«Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества предоставления социальных услуг и плана работы группы контроля качества предоставления социальных услуг государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Тимашевский дом милосердия»

Проект подготовлен и внесен:  
Заместитель директора  
по общим вопросам



Г.И. Лебедь

Проект согласован:  
Юрисконсульт



Н.А. Митянова

## План

по улучшению качества условий оказания социальных услуг

в ГБУ СО КК «Тимашевский ДМ» на 2022 год.

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6
1	Проведение систематического обновления информации об учреждении на официальном сайте в соответствии с: приказом Минтруда РФ от 17 ноября 2014 года № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике»	Постоянно	Старший методист	Информационная открытость учреждения	Наличие актуальной и своевременной информации на сайте <a href="http://timashevsk-dm.ru">http://timashevsk-dm.ru</a> и других открытых источниках информации.
2	Обновление информации на стендах в учреждении социального обслуживания в соответствии с: - статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; - статья 9 Федерального закона от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»; - Постановление Правитель-	Постоянно в течение года	Старший методист	Информационная открытость учреждения	Наличие актуальной и своевременной информации на стендах учреждения.

	ства РФ от 25 апреля 2012 года № 390 «О противопожарном режиме»				
3	Обеспечение своевременного предоставления информации в реестре поставщиков социальных услуг <a href="https://soc23.ru">https://soc23.ru</a> соответствии со статьей 25 Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Постоянно	Старший методист	Информационная открытость учреждения	Наличие актуальной информации на сайте <a href="https://soc23.ru">https://soc23.ru</a>
4	Предоставление объективной информации в регистре получателей социальных услуг в соответствии со статьей 26 Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»/ Программный комплекс «Катарсис»	Постоянно	Старший методист	Информационная открытость учреждения	Наличие актуальной и своевременной информации в регистре получателей социальных услуг.
5	Информационно-методическое сопровождение работы учреждения. Разработка методических материалов, буклетов, памяток, публикаций о социально-культурной деятельности учреждения.	Постоянно	Старший методист	Информационная доступность учреждения	Наличие актуальных методических материалов, буклетов, памяток на информационных стендах и информационном сайте учреждения
6	Работа системы внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг в учреждении в соответствии с требованиями Федерального за-	Постоянно	Заместитель директора по общим вопро-	Повышение качества оказания социальных-	Наличие документально оформленной системы качества в учреждении. Ответственность руководства и каждого

<p>кона от 28 декабря 2013года №442 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;</p> <p>- приказа министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018г. № 317 н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказ министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 г.</p> <p>- ГОСТ Р 52496-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»;</p> <p>-ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;</p> <p>-ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;</p> <p>- ГОСТ Р 54342-2011 «Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг», приказа министерства социального развития и семейной политики Краснодарского</p>		сам	ных услуг в учреждения	исполнителя за качество предоставляемых социальных услуг
---	--	-----	------------------------	--

	<p>края от 17 апреля 2014 г. № 189 «Об утверждении краевого перечня гарантированных государственных социальных услуг на территории Краснодарского края», Приказ министерства социально-го развития и семейной политики Краснодарского края от 22 декабря 2014 г. № 1042 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае»</p>				
7	<p>Обеспечение проведения внутренних проверок рабочей группой контроля качества предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических, социально-реабилитационных и социально-трудовых услуг.</p>	<p>Ежеквартально, согласно утвержденного графика</p>	<p>Ответственный-заместитель директора по общим вопросам, Исполнитель: -члены группы контроля качества.</p>	<p>Повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями</p>	<p>Удовлетворенность получателей социальных услуг предоставляемыми им учреждением услугами</p>
8	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг, опрос по удовлетворенности качеством предоставления услуг</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Заведующий мед. отделением, врач-терапевт, старший методист</p>	<p>Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин, неудовлетво-</p>	<p>Оценка доли получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения не менее 99%, доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в уч-</p>

				ренности получателей социальных услуг при получении социальных услуг	реждении не менее 99%; число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг-0.
9	Внедрение новых форм и методов предоставления государственных социальных услуг получателям социальных услуг	Ежеквартально	Старший методист, методист	Повышение уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания	Использование на практике работы учреждения новых методов предоставления государственных социальных услуг
10	Мероприятия по повышению профессионального мастерства и квалификации сотрудников учреждения. Проведение технических учеб с сотрудниками учреждения	Согласно плану проведения технических учеб с сотрудниками учреждения	Заведующие отделениями-врачи терапевты, старшие медицинские сестры	Повышение уровня знаний сотрудников учреждения	Повышение профессионального уровня, деловых качеств сотрудников, улучшение показателей удовлетворенности получателей услуг отношением к ним сотрудников
11	Продолжение работы по повышению компетентности сотрудников через систему повышения ква-	Согласно плану повы-	Специалист по кадрам	Повышение уровня квали-	Повышение профессиональной компетентности сотрудников

<p>лификации и профессионального обучения; -участие в краевых семинарах, супервизиях, курсах повышения квалификации</p>	<p>шения квалификации сотрудников на 2022год.</p>	<p>фикации сотрудников, наличие документов, подтверждающих соблюдение сроков повышения квалификации и доли работников, прошедших повышение квалификации в соответствии с планом на текущий год.</p>	<p>Предотвращение синдрома профессионального выгорания.</p>
---	---	---	---



12	Капитальный ремонт помещений в здании спального корпуса учреждения на 1,4,7 постах.	Март-ноябрь 2022 г.	Заместитель директора по административно-хозяйственной работе.	Повышение качества обслуживания, обеспечение комфортного проживания опекаемым. Обеспечение безопасности.	Улучшение условий, обеспечение комфортного проживания получателей социальных услуг в соответствии с установленными требованиями
13	Проведение мероприятий по материально-техническому оснащению, благоустройству, озеленению территории учреждения	Май-сентябрь 2022 г.	Заместитель директора по административно-хозяйственной работе	Благоустройство территории учреждения. Наличие комфортной зоны отдыха для получателей социальных услуг	Наличие благоустроенной зоны отдыха для получателей социальных услуг в учреждении
14	Работа попечительского совета учреждения	Согласно плана работы попечительского	Старший методист	Повышение качества предоставления социальных услуг	Улучшение условий развития, отдыха, социально-культурного обслуживания для получателей социальных услуг учреждения; организация и проведение праздни-

		совета		луг	ков, конкурсов, викторин, развивающих занятий и других досуговых мероприятий для получателей социальных услуг учреждения; участие в правовом, финансовом, материально-техническом и ином обеспечении проектов и программ учреждения
15	Работа с обращениями граждан, поступающими в форме обращений на электронный адрес учреждения, через электронный чат, по телефону.	Постоянно	Старший методист, документо-веды	Повышение качества предоставления социальных услуг, информационная открытость учреждения	Удовлетворённость получателей социальных услуг ответами на обращения через электронную почту, через электронный чат, по телефону
16	Проведение мероприятий, направленных на создание безопасных условий труда	Ежеквартально	Специалист по охране труда	Обеспечение безопасных условий труда работников учреждения	Отсутствие нарушений, недостатков по охране труда
17	Организация праздничных мероприятий к знаменательным датам; выездные экскурсионно-познавательные мероприятия; посещение достопримечательностей;	Согласно плану культурно-досуговой	Старший методист	Социализация получателей социальных услуг,	Удовлетворённость получателей социальных услуг количеством и качеством досуговых мероприятий в учреждении

<p>культурно-оздоровительный отдых; организация мероприятий, направленных на укрепление здоровья; организация мероприятий, направленных на развитие трудовых навыков; заключение договоров о сотрудничестве с учреждениями культуры МО «Тимашевский район»</p>	<p>деятельности</p>	<p>реализация творческих способностей, улучшение психоэмоционального состояния и физиологических процессов.</p>	
--	---------------------	---	--

Заместитель директора  
по общим вопросам



Г.И. Лебедь

План  
работы группы контроля качества предоставления социальных услуг  
ГБУ СО КК «Тимашевский дом милосердия» на 2022 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Документальное оформление
1	2	3	4	5
1. Заседания группы контроля качества				
1.1	Заседание группы контроля по вопросам качества предоставления социальных услуг по результатам внутренних проверок согласно графика	Ежеквартально	Заместитель директора по общим вопросам	Протокол
2. Мероприятия контроля				
2.1	Проведение внутренних проверок группой контроля качества предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических, социально-правовых, социально-реабилитационных и социально-трудовых услуг.	Ежеквартально, согласно утвержденного графика	Заместитель директора по общим вопросам	Акты контроля выполнения социальной услуги
2.2	Проведение контрольных мероприятий по организации питания в отделении №1 филиала ГАУ КК «ЦОП УСЗН» по Тимашевскому району.	Ежемесячно	Старшая медсестра	Справка внутреннего контроля качества организации питания.
2.3	Контроль соблюдения	Еже-	Старшая	Запись в журна-

	режима и объема потребления объема питьевой воды получателями социальных услуг	дневно	медсестра	ле
--	--	--------	-----------	----

Заместитель директора  
по общим вопросам



Г.И.Лебедь