

УТВЕРЖДАЮ:

Председатель

ОО «ЦРИ «ОРТОЛЮКС»

Э.Р. Шафигуллина

ноября 2025 г.

План контроля качества социальных услуг в РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС»



№ п/п	Показатели оценки качества оказания социальных услуг	Наименование мероприятий	Цель проверки	Метод контроля	Сроки проведения	Ответственный	Результат контроля
1	Открытость и доступность информации об Организации	Контроль наличия и соответствия информации: - в реестре Поставщиков социальных услуг - на информационных стендах в помещении Организации - на официальном сайте Организации - на бумажных носителях (брошюрах, буклетах и др.) Организации	Соблюдение требований к информации (полнота, достоверность, актуальность) размещенной на общедоступных информационных ресурсах о деятельности Организации, в т.ч. о порядке и условиях предоставления социальных услуг, их перечне и тарифах	Проверка состояния информационных ресурсов, анализ их содержания	Ежеквартально	Специалист по социальной работе/ Председатель РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС»	Внесение изменений, обновление информации
2	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	Контроль организации работы с обращениями от получателей социальных услуг	Своевременность и соблюдение порядка принятия решения по факту обращений	Проверка наличия обращений, их регистрации, проведенной работы по факту обращений	Ежемесячно	Специалист по социальной работе/ Председатель РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС»	Устранение выявленных нарушений; Подготовка и предоставление ответов
3	Удовлетворенность получением информации о работе Организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	Мониторинг качества, полноты, доступности, своевременности предоставления и получения информации	Определение количества получателей социальных услуг, удовлетворенных получением информации	Анкетирование, Анализ анкет	Ежеквартально	Специалист по социальной работе/ Председатель РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС»	Принятие мер по улучшению качества предоставления информации
4	Адресность и своевременность предоставления	Контроль соблюдения порядка и сроков предоставления социальных услуг	Соблюдение регламентов работы специалистов, порядка и сроков	Контроль времени предоставления услуги и правильности	Ежемесячно Итоговый контроль	Специалист по социальной	Принятие мер по устранению выявленных нарушений

	получения социальных услуг		предоставления социальных услуг	ведения документооборота по предоставлению услуг		работе/ Председатель РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС»	Корректировка графика, режима работы
5	Соблюдение норм профессиональной этики (вежливость, доброжелательность и тд) работников Организации	Контроль выполнения должностных инструкций работниками Организации, отношения специалиста к получателям социальных услуг, анализ их взаимоотношений	Выявление профессионального выгорания, оказание ситуационной помощи получателям социальных услуг	Анкетирование получателей социальных услуг, анализ действий и поведения работников	В течение года	Специалист по социальной работе/ Председатель РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС»	Профилактика профессионального выгорания, конфликтов
6	Компетентность работников Организации	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	Повышение профессионального уровня работников Организации и соответствие занимаемой должности	Анализ соблюдения плана (графика) повышения квалификации Аттестация работников Тестирование Работников Документарная проверка	Ежеквартально 1 раз в 3 года Ежегодно Ежеквартально	Специалист по социальной работе/ Председатель РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС»	Предоставление возможности повышения квалификации, закрепление наставника.
7	Укомплектованность Организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Контроль кадровой укомплектованности организации; 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	Председатель РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС»/ Специалист по социальной работе	Замена отсутствующих специалистов, своевременный подбор персонала на вакансии, формирование кадрового резерва Выполнение плана мероприятий улучшения условий труда
8	Эффективность работы Организации	Контроль предоставления социальных услуг в соответствии с ИППСУ и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями; наличия технического оснащения Организации; наличия и состояния документации Организации	Повышение качества и расширение перечня услуг, определенных стандартами предоставления социальных услуг получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг; Соблюдение требований к оформлению и	Анализ исполнения договорных обязательств, документооборота и показателей работы Организации, внутренняя оценка и экспертиза документации	Ежемесячно	Специалист по социальной работе/ Председатель РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС»	Создание безбарьерной среды, улучшение материально – технической базы, внедрение новых технологий в работу, внедрение самоконтроля и взаимоконтроля. Приведение документации в соответствие с предъявляемыми к ним

			комплектности документации в рамках деятельности Организации				требованиями по полноте и правильности оформления, актуальности, своему назначению
9	Результативность работы Организации	Опрос получателей социальных услуг о работе Организации в т.ч. по вопросу готовности рекомендовать Организацию родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	Соответствие фактически предоставленных социальных услуг установленному порядку и условиям их предоставления; Повышение качества жизни в результате получения социальных услуг в Организации	Анкетирование	Ежегодно	Специалист по социальной работе/ Председатель РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС»	Отсутствие жалоб получателей социальных услуг и предписаний надзорных и контролирурующих органов; улучшение психофизиологического состояния получателей социальных услуг; наличие рекомендаций от получателей социальных услуг