

Утверждено
Приказом № ____ от «17» марта 2023 г.
Директор
ГКУ СО «КЦ СО Ровесник»
Н.А. Столярова
« 17 » 20 23 года

План внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг
и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания на 2023 год

№ п/п	Показатели оценки качества оказания услуг	Наименование мероприятия	Цель проверки	Метод контроля	Сроки проведения	Ответственный	Результат контроля
1	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.	Контроль наличия и анализа содержания информации: на сайте ГКУ СО «КЦ СО «Ровесник», на информационных стендах в помещениях организации, на бумажных носителях.	Соблюдение требований к информационной открытости, полноте, достоверности, актуальности сведений, размещаемых на общедоступных ресурсах о деятельности организации.	Проверка состояния информационных ресурсов, анализ их содержания.	Ежеквартально	Аракчеева Н.М.	Внесение изменений, обновление данных.
2	Наличие и доступность способов обратной связи с	Контроль регистрации обращений (заявлений,	Своевременность и соблюдение порядка принятия	Проверка наличия обращений на сайте	Ежемесячно	Аракчеева Н.М.	Обеспечение доступности обратной связи.

	получателями социальных услуг.	жалоб, предложений и др.) получателей социальных услуг. Контроль организации работы с сообщениями из открытых источников.	решения по факту обращения.	организации, в книге отзывов и предложений, работы по факту обращений.		
3	Удовлетворенность получением информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации) 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 получателей социальных услуг, удовлетворенных получением информации.	Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкет.	Ежеквартально	Вашурина А.В. Принятие мер по улучшению качества предоставления информации.
4	Комфортность условий доступности	Контроль доступа к объекту, прилегающей	Соблюдение требований к условиям	Проверка наличия, исправности	Ежеквартально	Любкина Е.Г. Принятие мер по устранению

	<p>получения социальных услуг, в том числе для получателей социальных услуг с ограниченными возможностями.</p>	<p>территории и функциональных зон организации. Контроль наличия оборудованных помещений и оборудования для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемым в организации.</p>	<p>обеспечения беспрепятственного доступа к объекту и социальным услугам.</p>	<p>оборудования, санитарного состояния помещений для предоставления социальных услуг, условий соблюдения требований техники безопасности и пожарной безопасности в организации, исполнения мероприятий паспорта доступности.</p>		<p>выявленных нарушений.</p>	
5	<p>Адресность и своевременность предоставления и получения социальных услуг.</p>	<p>Контроль соблюдения требований порядка предоставления социальных услуг.</p>	<p>Соблюдение регламента работ, порядков и сроков предоставления социальных услуг.</p>	<p>Проверка документооборота по предоставлению социальных услуг.</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Аракчеева Н.М. Вичканова В.А. Любкина Е.Г. Крайнова И.Н. Витвицкая А.Г.</p>	<p>Принятие мер по устранению выявленных нарушений.</p>
6	<p>Соблюдение норм</p>	<p>Контроль выполнения</p>	<p>Выявление профессиональн</p>	<p>Анкетирование получателей</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Аракчеева Н.М.</p>	<p>Организация мероприятий по</p>

	профессиональной этики.	должностных инструкций работниками организации, отношения специалиста к получателям социальных услуг, анализ коммуникативных компетенций.	ого выгорания. Соблюдение предписаний Кодекса этики и служебного поведения.	социальных услуг, анализ анкет, анализ индивидуальной отчетности работников.		Вашурина А.В. Крайнова И.Н. Витвицкая А.Г. Киселева Е.А.	профилактике профессионального выгорания, принятие мер по устранению выявленных нарушений.
7	Компетентность работников организации социального обслуживания.	Контроль соблюдения плана повышения квалификации. Проведение исследования уровня компетентности работников.	Повышение профессионального уровня работников организации и соответствие занимаемой должности.	Анализ соблюдения плана повышения квалификации. Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкет. Мониторинг журнала технической учебы.	Ежеквартально	Аракчеева Н.М. Ведяхина М.С. Вашурина А.В.	Организация образовательного процесса, рекомендации по самообразованию.
8	Укомплектованность организации специалистами, осуществляющим и предоставление	Контроль кадровой укомплектованности.	Соблюдение нормативной штатной численности в учреждении.	Сверка и анализ штатной численности.	Ежеквартально	Ведяхина М.С.	Работа по заполнению вакансий.

	социальных услуг.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации.	Проведение мониторинга удовлетворенности и получателей социальных услуг комфортностью, доступностью, условиями оказания социальных услуг, режимом работы организации, качеством питания и условиями проживания.	Определение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг.	Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкет, интервьюирование.	Ежеквартально	Аракчеева Н.М. Любкина Е.Г. Крайнова И.Н. Витвицкая А.Г. Киселева Е.А.	Принятие мер по повышению качества оказываемых услуг.
9								
10	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, воспитательных, воспитательных,		Контроль соблюдения проведения плана мероприятий оздоровительного, досугового, воспитательного, профилактического характера.	Определение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий.	Анкетирование участников, анализ анкет и отзывов.	По мере реализации мероприятий.	Крайнова И.Н. Витвицкая А.Г. Киселева Е.А.	Подготовка, проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников.

	профилактических и пр.)								
11	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий в режиме «онлайн» (акции, конкурсы, лекции, тренинги, игры и др.)	Контроль соблюдения плана проведения мероприятий, мониторинг удовлетворенности участников мероприятий.	Определение доли участников мероприятий, удовлетворенных качеством мероприятий.	Анализ количества просмотров, комментариев и отзывов.	По мере реализации мероприятий.	Крайнова И.Н. Витвицкая А.Г. Киселева Е.А.	Подготовка, проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников.		
12	Эффективность работы организации.	Контроль предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с законными получателями социальных услуг, наличия и состояния документации.	Повышение качества предоставляемых социальных услуг.	Анализ исполнения договорных обязательств, документооборота.	Ежеквартально	Аракчеева Н.М. Вичканова В.А.	Принятие мер по устранению нарушений.		
13	Результативность работы организации	Анализ выполнения показателей работы.	Повышение результативности работы организации.	Мониторинг соответствия фактических показателей	Ежеквартально	Аракчеева Н.М. Вичканова В.А.	Вынесение рекомендаций по повышению результативности		

				запланированы М, планами организации.			и работы организации.
--	--	--	--	---	--	--	--------------------------