



Утверждаю
Директор АУ РА «КЦСОН»
Н.И. Тадырова
«09» декабря 20__ год

**План внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг
и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания на 2024 год**

№ п/п	Показатели оценки качества оказания услуг	Наименование мероприятий	Цель проверки	Метод контроля	Сроки проведения	Ответствен- ный	Результат контроля
1	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Контроль наличия и анализ содержания информации: на сайте Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай, на сайте АУ РА «КЦСОН», на информационных стендах в помещении организации; на бумажных носителях	Соблюдение требований к информационной открытости, полноте, достоверности, актуальности сведений, размещаемых на общедоступных информационных ресурсах о деятельности организации	Проверка состояния информационных ресурсов, анализ их содержания	Ежекварталь- но	Яныканова К.В.	Внесение изменений, обновление данных
2	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	Контроль регистрации обращений (предварительной записи, заявлений, жалоб, предложений и др.) получателей социальных услуг. Контроль организации	Своевременность и соблюдение порядка принятия решения по факту обращения	Проверка наличия обращений на сайте организации, в книге отзывов и предложений, проведенной работы по факту обращений	Ежемесячно	Яныканова К.В.	Обеспечение доступности обратной связи

		работы с сообщениями из открытых источников					
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	Ежекварталь-но	Яныканова К.В.	Принятие мер по улучшению качества предоставления информации
4	Комфортность условий доступности получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями	Контроль доступа к объекту, прилегающей территории и функциональных зон организации. Контроль наличия оборудованных помещений и оборудования для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации	Соблюдение требований к условиям обеспечения 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	Ежекварталь-но	Яныканова К.В.	Принятие мер по устранению выявленных нарушений

5	Адресность и своевременность предоставления и получения социальных услуг	Контроль соблюдения требований порядка предоставления социальных услуг	Соблюдение регламента работы, порядка и сроков предоставления социальных услуг	Проверка документооборота по предоставлению социальных услуг	Ежекварталь-но	Яныканова К.В., Согодина С.М., Кыныева Н. Я., Тынькова Н. А.	Принятие мер по устранению выявленных нарушений
6	Соблюдение норм профессиональной этики	Контроль выполнения должностных инструкций работниками организации, отношения специалиста к получателям социальных услуг, анализ коммуникативных компетенций	Выявление профессионального выгорания. Соблюдение предписаний Кодекса этики и служебного поведения	Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкет, анализ индивидуальной отчетности работников	Ежекварталь-но	Яныканова К.В., Согодина С.М., Кыныева Н. Я., Тынькова Н. А.	Организация мероприятий по 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 учета технической учебы	Ежекварталь-но	Яныканова К.В., Манеева Т. В.	Организация образовательного процесса, рекомендации по самообразованию

8	Укомплектованность организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Контроль кадровой укомплектованности организации	Соблюдение нормативной штатной численности в организации	Сверка и анализ штатной численности	Ежекварталь-но	Манеева Т. В.	Работа по заполнению вакансий
9	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	Проведение мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью, доступностью, условиями оказания социальных услуг, очередностью при получении 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	Ежекварталь-но	Яныканова К.В.	Принятие мер по повышению качества оказываемых услуг
10	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, воспитательных, профилактических и пр.)	Контроль соблюдения плана проведения 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	Яныканова К.В., Согодина С.М., Кыныева Н. Я.	Подготовка, проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников
11	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий в режиме «онлайн» (акции,	Контроль соблюдения плана проведения мероприятий, мониторинг	Определение доли участников мероприятий, удовлетворенных	Анализ количества просмотров, комментариев и отзывов	По мере реализации мероприятий	Яныканова К.В.	Подготовка, проведение мероприятий с учетом

	конкурсы, лекции, тренинги, игры и др.)	удовлетворенности участников мероприятий	качеством проводимых мероприятий				выявленных замечаний и пожеланий участников
12	Эффективность работы организации	Контроль предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями; наличия и состояния документации	Повышение качества предоставляемых социальных услуг	Анализ исполнения договорных обязательств, документооборота	Ежекварталь-но	Яныканова К.В.	Принятие мер по устранению выявленных нарушений
13	Результативность работы организации	Опрос получателей социальных услуг, анализ выполнения показателей работы	Повышение результативности работы организации	Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкет, мониторинг соответствия фактических показателей запланированным в соответствии с Государственным заданием, планами организации	Ежекварталь-но	Яныканова К.В.	Вынесение рекомендаций по повышению результативности работы организации

