



«КЦСОН»
Н. П. Тадырова
2020 год

**План внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг
и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания на 2020 год**

№ п/п	Показатели оценки качества оказания услуг	Наименование мероприятий	Цель проверки	Метод контроля	Сроки проведения	Ответственный	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	Шаманаева М. А.	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	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	Шаманаева М. А.	Обеспечение доступности обратной связи

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	Шаманаева М. А.	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	Ирkitов М. В.	Принятие мер по устранению выявленных нарушений
5	Адресность и своевременность	Контроль соблюдения требований порядка	Соблюдение регламента работы,	Проверка документооборота	Ежекварталь-но	Шаманаева М. А.,	Принятие мер по

	предоставления и получения социальных услуг	предоставления социальных услуг	порядка и сроков предоставления социальных услуг	по предоставлению социальных услуг		Тадыева М.Н., Кыныева Н. Я., Устьянцева В.В.	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	Шаманаева М. А. Тадыева М.Н., Кыныева Н. Я., Устьянцева В.В.	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	Шаманаева М. А., Манеева Т. В.	Организация образовательного процесса, рекомендации по самообразованию
8	Укомплектованность организации	Контроль кадровой укомплектованности	Соблюдение нормативной	Сверка и анализ штатной	Ежекварталь-но	Манеева Т. В.	Работа по заполнению

	специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	организации	штатной численности в организации	численности			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	Шаманаева М. А.	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	Шаманаева М. А. Тадыева М.Н., Кыдыева Н. Я.	Подготовка, проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников
11	Эффективность работы организации	Контроль предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и	Повышение качества предоставляемых социальных услуг	Анализ исполнения договорных обязательств, документооборота,	Ежекварталь-но	Шаманаева М. А.	Принятие мер по устранению выявленных нарушений

		условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями; наличия и состояния документации					
12	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	Шаманаева М. А.	Вынесение рекомендаций по повышению результативности работы организации