

Утверждаю
 Директор КГБУ СО «КЦСОН
 «Бирюлосский»



С.А. Бардышев
 2023 г.

**План внутреннего контроля и оценки эффективности (результативности)
 социального обслуживания на 2023 год**

№ п/п	Показатели оценки качества	Наименование мероприятий	Цель проверки	Метод контроля	Срок проведения	Ответственные лица	Результат контроля
1	Открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания	Контроль наличия и анализ содержания информации: на сайте Министерства социальной политики Красноярского края, на сайте КГБУ СО «КЦСОН «Бирюлосский», на информационных стендах в помещении организации, на бумажных носителях	Соблюдение требований к информационной открытости, полноте, достоверности, актуальности сведений	Проверка состояния информационных ресурсов, анализ их содержания	Ежеквартально	Программист; Специалист по охране труда	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	Своевременность и соблюдение порядка принятия решения по факту обращения	Проверка наличия обращений на сайте учреждения, в книге отзывов и предложений, проведенной работы по факту	Ежемесячно	Программист	Обеспечение доступности обратной связи

3	Комфортность условий доступности получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями	Контроль доступности к объекту, прилегающей территории и функциональных зон учреждения. Контроль наличия оборудованных помещений и оборудования для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении	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 пожарной безопасности в учреждении, исполнения мероприятий паспорта доступности	2 раза в год	Заведующая хозяйством; заведующая социально-реабилитационным отделением для граждан пожилого возраста, инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья	Принятие мер по устранению выявленных нарушений
4	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	Ежеквартально	Заведующие отделениями	Принятие мер по устранению выявленных нарушений
5	Соблюдение норм профессиональной этики	Контроль выполнения должностных инструкций работниками	Выявление профессионального выгорания. Соблюдение предписаний	Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкет, анализ	2 раза в год	Специалист по кадрам; заведующие отделениями	Организация мероприятий по профилактике профессионального выгорания,

			учреждения, отношения специалиста к получателям социальных услуг, анализ коммуникативных компетенций	Кодекса этики и служебного поведения	индивидуальной отчетности работников			принятие мер по устранению выявленных нарушений
6	Компетентность работников учреждения социального обслуживания и их соответствие профессиональным стандартам	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	2 раза в год	Специалист по кадрам	Организация образовательного процесса, рекомендации по самообразованию	
7	Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставления социальных услуг	Контроль кадровой укомплектованности организации	Соблюдение нормативной штатной численности в организации	Сверка и анализ штатной численности	Ежеквартально	Специалист по кадрам	Работа по заполнению вакансий	
8	Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	Проведение мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью, доступностью, условиями оказания социальных услуг, очередностью при	Определение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкет, интервьюирование	Ежеквартально	Заведующая хозяйством; заведующие отделениями	Принятие мер по повышению качества оказываемых услуг	

9	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, воспитательных, профилактических и пр.)	получении социальных услуг, режимом работы учреждения	Контроль соблюдения 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	Заведующие отделениями	Подготовка, проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников
10	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 проводимых мероприятий	Анализ количества просмотров, комментариев и отзывов	Анализ количества просмотров, комментариев и отзывов	По мере реализации мероприятий	Заведующие отделениями	Подготовка, проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников
11	Эффективность работы учреждения	Контроль предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями;	Повышение качества предоставляемых социальных услуг	Анализ исполнения договорных обязательств, документооборота	Анализ исполнения договорных обязательств, документооборота	Ежеквартально	Заведующие отделениями	Принятие мер по устранению выявленных нарушений

		наличия и состояния документации							
12	Результативность работы учреждения	Опрос получателей социальных услуг, анализ выполнения показателей работы	Повышение результативности работы учреждения	Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкет, мониторинг	Ежеквартально	Заведующие отделениями	Вынесение рекомендаций по повышению результативности работы учреждения		
13	Использование специалистами учреждения в своей работе инновационных технологий	Опрос получателей социальных услуг, анализ выполнения показателей работы	Повышение эффективности работы учреждения	Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкет, мониторинг	Ежеквартально	Заведующие отделениями	Вынесение рекомендаций по повышению результативности работы учреждения		