

КОПИЯ

Министерство социальной политики Свердловской области
государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»

(ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»)

ПРИКАЗ

12.01.2023

г.

05 -од

п.г.т. Белоярский

Об утверждении плана внутреннего контроля на 2023 год

В целях решения задач достижения и поддержания уровня качества услуг соответствующим требованиям к предоставлению социальных услуг, осуществления эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг, предотвращения и устранения любых несоответствий услуг предъявленным к ним требованиям, поддержания объема государственных заданий, утвержденных министерством социальной политики Свердловской области, решения иных задач, отражающих специфику деятельности учреждения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания.
2. Заместителям директора, заведующим отделений:
 - 2.1. Осуществлять контроль качества предоставления социальных услуг и оценку эффективности (результативности) социального обслуживания в 2023 году в соответствии с показателями качества оказания услуг и целевыми установками.
Срок исполнения: в соответствии с графиком.
 - 2.2. Представлять акт по результатам проведенного контроля качества.
Срок исполнения: ежеквартально, в день сдачи отчетности.
3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор

С.м.

Е.В. Сажаева

Утвержден приказом № 05-4 от 12.01.2023 года

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

№п/п	Показатели оценки качества оказания услуг	Наименование мероприятия	Цель мероприятия	Метод контроля	Сроки	Ответственный	Результат контроля
1.	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Контроль наличия и анализ содержания информации: на сайте учреждения, на информационном стенде учреждения, на бумажных носителях.	Соблюдение требований к информационной открытости, полноте, достоверности, актуальности сведений, размещаемых на общедоступных информационных ресурсах о деятельности организации. Определить долю получателей социальных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Проверка содержания информационных ресурсов, анализ их содержания	Ежедневно	Программист Одинцов В.В., Васильева Е.А., Резниченко Т.В.	Внесение изменений, обновление данных
2.	Наличие и доступность способа обратной связи с получателями социальных услуг	Контроль регистрации обращений (заявлений, жалоб, предложений и др.) получателей социальных услуг. Контроль организации работы с сообщениями из открытых источников. Проверка наличия на	Своевременность и соблюдение порядка принятия решения по факту обращения.	Проверка наличия обращений на сайте организации, в книге отзывов и предложений, проведенной работы по факту обращения.	Ежемесячно	Васильева Е.А., Резниченко Т.В.	Обеспечение доступности обратной связи

		официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)					
3.	Удовлетворенность получением информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения) о работе учреждения,	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	Васильева Е.А., Резниченко Т.В., заведующие ОПБН, ОСЗС, ОПП, ОССО, ОСО на дому, УСС,	Принятие мер по улучшению качества предоставления информации

	в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг					ОВП, СРО		Принятие мер по устранению выявленных нарушений
4.	Комфортность условий доступности предоставления социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями	Контроль доступа 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: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; -наличие и понятность навигации внутри учреждения; -наличие и доступность питьевой воды; -наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; -санитарное состояние помещений учреждения; -транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки; - оборудование помещений учреждения и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов; - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок;	Проверка наличия исправности оборудования, санитарного состояния помещений для предоставления социальных услуг, условий соблюдения техники безопасности и пожарной безопасности в организации, исполнения мероприятий паспорта доступности.	Ежеквартально	Чеглева И.М., ведущие ОПБН, ОСЗС, ОППП, ОССО, ОСО на дому, УСС, ОВП, СРО		

				<ul style="list-style-type: none"> - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работникам учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. <p>Определить долю получателей услуг, удовлетворенных качеством условий предоставления услуг (% от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	Определить долю получателей
--	--	--	--	--	-----------------------------

			социальных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).				
5.	Актуальность и своевременность предоставления и получения социальных услуг	Контроль соблюдения требований порядка предоставления социальных услуг	Соблюдение регламента работы, порядка и сроков предоставления социальных услуг: - время ожидания предоставления социальных услуг (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту учреждения для получения услуги, графиком приема социальных работников на дом и пр.); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг или у специалиста учреждения и пр.).	Проверка документов по предоставлению социальных услуг	Ежедневно	Васильева Е.А., Резниченко Т.В.	Принятие мер по устранению выявленных нарушений
6.	Соблюдение норм профессиональной этики	Контроль выполнения должностных инструкций работниками учреждения, отношение специалиста к получателям социальных услуг, анализ коммуникативных компетенций	Выявление профессионального выгорания. Соблюдение предписаний Кодекса этики и служебного поведения. Определить долю получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (важеры и другие работники) (в % от общего числа опрошенных	Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкет, анализ индивидуальности работников	Ежедневно	Васильева Е.А., Резниченко Т.В.	Организация мероприятий по профилактике профессионального выгорания; принятие мер по устранению

			получателей социальных услуг). Определить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие реабилитационные мероприятия и прочие работники) при обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Определить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и п.)(в % от общего числа опрошенных получателей услуг).				нию выявленных нарушений
7.	Компетентность работников организации социального обслуживания	Контроль соблюдения плана повышения квалификации. Проведение исследований уровня компетентности работников	Повышение профессионального уровня работников организации и соответствие занимаемой должности	Анализ соблюдения плана повышения квалификации. Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкет. Мониторинг протоколов технических учеб.	Ежеквартально	Конова Л.В., Боярских Л.М.	Организация образовательного процесса; рекомендации по самообразованию

8.	Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Контроль кадровый укомплектованности организации	Соблюдение нормативной штатной численности в организации	Сверка и анализ штатной численности	Ежеквартально	Коновалова Л.В., Боярских Л.М.	Работа по заполнению вакансий
9.	Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	Проведение мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью, доступностью, условиями оказания социальных услуг, режимом работы	Определение доли получателей социальных услуг удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкет, интервьюирование	Ежеквартально	Резниченко Т.В., заведующие ОПБН, ОСЗС, ОПП, УСС, ОСО на дому	Принятие мер по повышению качества оказываемых услуг
10.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, воспитательных, профилактических и др.)	Контроль соблюдения плана проведения мероприятий оздоровительного, воспитательного, профилактического характера	Определение доли получателей социальных услуг удовлетворенных качеством проводимых мероприятий	Анкетирование участников мероприятий, анализ анкет и отзывов	По мере реализации мероприятий	Заведующие отделений ОПБН, ОСЗС, ОПП, УСС, ОВП, СРО	Подготовка и проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников
11.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий (акции, конкурсы и др.)	Контроль соблюдения плана проведения мероприятий; мониторинг удовлетворенности участников мероприятий	Определение доли получателей социальных услуг удовлетворенных качеством проводимых мероприятий	Анализ количества просмотров, комментариев и отзывов	По мере реализации мероприятий	Заведующие отделений ОПБН, ОСЗС, ОПП, УСС, ОВП,	Подготовка и проведение мероприятий с учетом выявлен-

						СРО	ных замечаний и пожеланий участников
12.	Эффективность работы организации	Контроль предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договора, заключенных с получателем социальных услуг или их законными представителями; наличия и состояния документации	Повышение качества предоставления социальных услуг.	Анализ исполнения договорных обязательств, документооборота	Ежеквартально	Васильева Е.А., Резниченко Т.В., ведущие отделений ОПБН, ОСЗС, ОПШ, УСС, ОВП, СРО, ОСО на дому	Принятие мер по устранению выявленных нарушений
13.	Результативность работы учреждения	Опрос получателей социальных услуг, анализ выполнения показателей работы	Повышение результативности работы учреждения. Определить: - долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей социальных услуг); - долю получателей услуг, удовлетворенных организацией условиями оказания услуг – графиком работы учреждения (подразделения, отделений специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от	Анкетирование получателей социальных услуг, мониторинг соответствия фактических показателей запланированным в соответствии с Государственным заданием, планами организации	Ежеквартально	Васильева Е.А., Резниченко Т.В., ведущие отделений ОПБН, ОСЗС, ОПШ, УСС, ОВП, СРО, ОСО на дому	Вынесение рекомендаций по повышению результативности работы учреждения

