



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ КЦСОН Севского района
В.Е. Климова
« 08 » апреля 2019 г.

План работы по контролю качества социального обслуживания
ГБУ КЦСОН Севского района на 2019 год

Показатели качества услуг	Наименование мероприятий	Цель проверки	Метод контроля	Сроки проверки	Ответственный	Результаты контроля
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Контроль наличия и анализ содержания информации на сайте ГБУ КЦСОН Севского района, информационных стендах в помещениях и на бумажных носителях	Соблюдение требований к полноте, информативности, открытости сведений на общедоступных информационных ресурсах о деятельности учреждения	Проверка состояния информационных ресурсов, анализ их содержания	ежеквартально	Лицо ответственное за ведение и наполнение сайта учреждения, заведующие отделением специализации	Внесение изменений, обновление данных
Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	Контроль регистрации обращений, предварительной записи, заявлений, жалоб, предложений получателей социальных услуг	Своевременность принятия решений по факту обращения	Проверка наличия обращений, на сайте, в книге отзывов, проведенной работы по факту обращения	ежемесячно	Лицо ответственное за ведение и наполнение сайта учреждения, заведующие отделением специализации	Обеспечение доступности обратной связи
Удовлетворенность получателей	Проведение мониторинга по	Определение доли получателей	Анкетирование	ежеквартально	Лицо ответственное	Принятие мер по устранению

информации при личном обращении, по телефону, на сайте учреждения, о работе организации, о порядке и перечне предоставления социальных услуг	качеству, полноте, своевременности и доступности предоставления информации	социальных услуг, удовлетворенность получением информации	получателей социальных услуг, получением информации	за ведение и наполнение сайта учреждения, заведующие отделением специалисты	выявленных нарушений
Комфортность условий доступности получения социальных услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями	Контроль доступа к объекту, прилегающей территории, функциональных зон учреждения. Контроль оборудования помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг предоставляемых ГБУ КЦСОН	Соблюдение требований к условиям обеспечения беспрепятственного доступа к объекту и социальным услугам	Проверка наличия и исправности оборудования, санитарного состояния помещений для предоставления социальных услуг, условия соблюдения техники безопасности, пожарной безопасности, исполнения мероприятий паспорта доступности	Директор учреждения, заведующие отделением специалисты	Принятие мер по устранению выявленных нарушений
Адресность и своевременность предоставления и получения социальных услуг	Контроль соблюдения требований порядка предоставления социальных услуг	соблюдение регламента работы, порядка и сроков предоставления	Проверка документооборота по предоставлению	Заведующие отделением	Принятие мер по устранению выявленных нарушений

Соблюдение норм профессиональной этики	Контроль выполнения должностных инструкций работников, отношение специалистов к получателям социальных услуг, анализ коммуникативных компетенций	социальных услуг Выявление профессионального о выгорания, соблюдение пунктов кодекса служебной этики	социальных услуг Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкетных данных, индивидуальной отчетности работников	ежеквартально	Заведующие отделениями	Принятие мер по устранению выявленных нарушений, организация мероприятий по профилактике профессионального о выгорания
Компетентность работников учреждения	Контроль соблюдения плана повышения квалификации, проведение исследования уровня компетентности	Повышение профессионального о уровня работников учреждения и соответствия занимаемой должности	Анализ соблюдения плана повышения квалификации, анкетирование получателей социальных услуг	ежеквартально	Директор, заведующие отделениями	Организация обучающего процесса, рекомендации к самообразованию
Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	Проведение мониторинга удовлетворенности получателями социальных услуг, очередностью, режимом работы, условиями проживания	Определение доли получателей социальных услуг, удовлетворенность качеством предоставляемых социальных услуг	Анкетирование, интервьюирование с получателей социальных услуг	ежеквартально	Директор, заведующие отделениями	Принятие мер по повышению качества оказываемых услуг
Удовлетворенность качеством мероприятий проводимых учреждением и	Контроль за проведением мероприятий досугового, профилактического,	Определение доли получателей социальных услуг, удовлетворенность	Анкетирование участников, анализ анкет и отзывов	По мере реализации мероприятия	Директор, заведующие отделениями	Подготовка и проведение мероприятий с учетом выявленных

носящих групповой характер	обучающего характера	качеством мероприятия			пожеланий и замечаний
Эффективность работы учреждения	Контроль предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами, условиями и договоров заключенных с получателями социальных услуг и их представителями	Повышение качества предоставления социальных услуг	Анализ документооборота, обязательств учреждения	ежеквартально	Директор, заведующие отделением
Результативность работы учреждения	Опрос получателей социальных услуг	Повышение результативности работы учреждения	Анкетирование получателей социальных услуг, анализ анкет, мониторинг соответствия фактических показателей запланированным с государственным заданием, планами учреждения	ежеквартально	Директор, заведующие отделением, главный бухгалтер
					Вынесение рекомендаций по повышению результативности работы учреждения