Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания

Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»

Утверждаю

Директор ГБУ СО РК «Центр помощи детям №4»

Севрюкова М.Н. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**План внутреннего контроля качества**

предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания

в ГБУ СОРК «Центр помощи детям №4»

**на 2025 год.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Цель контроля** | **Содержание контроля** | **Методы контроля** | **Ответственный** | **Срок исполнения** | **Выход информации** |
| 1. | Эффективность работы учреждения | Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение. Контроль на своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия | Анализ документации на соответствие требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению. | Директор  Юристконсульт | В течение года | Измененные локальные акты, Дополнительные соглашения о внесении изменений. Приказы директора |
| Контроль выполнения годового отчета Центра, деятельности структурного подразделения Центра | Анализ документации | Директор  Зам. директора  Руководитель подразделения | Январь, декабрь | Аналитический годовой отчет. Годовой отчет учреждения по утвержденной форме |
| Составление планов работы на год | Анализ документации | Заведующие отделений | Январь, декабрь | Годовые планы работы отделений |
| Составление годового плана работы учреждения, структурного подразделения | Анализ документации | Зам. директора  Руководитель подразделения  Юристконсульт | Декабрь | Годовые планы работы |
| Контроль выполнения квартальных и полугодовых отчетов отделений и Центра | Анализ документации | Директор    Зам. директора  Руководитель подразделения | Март, июнь, сентябрь, декабрь | Квартальные и полугодовые отчеты о деятельности отделений и Центра |
| Выполнение государственного задания | Анализ документации | Директор  Зам. директора  Руководитель подразделения  Заведующие отделениями | Ежемесячно | Квартальные Полугодовые, годовые отчеты |
| 2 | Комфортность, безопасность и доступность оказания социальных услуг в учреждении | Проверка исправности пожарной сигнализации, проведение практических противопожарных тренировок по эвакуации из здания | Осмотр оборудования, анализ своевременного проведения тренировок и заполнения журналов. | Специалист по  комплексной безопасности | Ежеквартально | Анализ своевременного заполнения журналов. |
| Проведение инвентаризации материальных ценностей учреждения | Проверка укомплектованности отделений, состояние имущества. Соответствие требованиям стандартов, правильность использования. Анализ документов (наличие договоров на ремонт и обслуживание данного оборудования, актов проверки (поверки) оборудования), осмотр оборудования (на исправность, неисправность, наличие инвентарных номеров) | Директор  Зам. директора  Руководитель подразделения  Начальник АХО | Ежеквартально | Отчет об инвентаризации |
|  | Проверка служебных помещений и помещений для занятий с детьми на соответствие требованиям: − противопожарной безопасности,  − обеспечению всеми видами коммунально - бытового обслуживания, требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.п.)  отрицательно влияющие на работу' персонала, получателей социальных услуг и на качество предоставления социальных услуг - требованиям по обязательному оборудованию помещений, − требованиям СанПин по соблюдению качества выполнения генеральных уборок и санитарному состоянию помещений для занятий с детьми, служебных помещений | Обход помещений . Анализ документов Осмотр оборудования. Проверка журналов. | Директор  Зам. директора  Руководитель подразделения  Начальник АХО | Ежемесячно | Анализ своевременного заполнения журналов. |
| 3. | Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания | Размещение информации на сайте учреждения, в социальной сети «ВКонтакте» | Контроль за своевременным размещением информации на сайте учреждения, в социальной сети «ВКонтакте» | Директор  Зам. директора  Руководитель подразделения  Инженер -программист  Заведующие отделениями | В течение года | Анализ информации на сайте |
| Размещение информации на bus.gov | Контроль за своевременным размещением информации на bus.gov | Директор  Юристконсульт | В течение года | Анализ информации на bus.gov |
| Обновление информации информационных стендах учреждения, отделений | Контроль за своевременным обновлением информации информационных стендах учреждения, отделений | Зам. директора  Руководитель подразделения  Заведующие отделениями | В течение года | Оформление стендов |
| Выпуск информационных буклетов, проверка актуальности информации в буклетах | Проверка актуальности информации в буклетах | Заведующие отделениями  Специалисты | В течение года | Выпуск буклетов |
| 4. | Обратная связь с получателями социальных услуг, удовлетворенность граждан обслуживанием в учреждении, соблюдение норм профессиональной этики | Контроль за поступлением жалоб и обращений граждан, своевременностью их рассмотрения | Беседа (опрос). Выезд по месту жительства. Анализ документации специалистов, заведующего отделением | Зам. директора  Руководитель подразделения  Заведующие отделениями | По мере поступления жалоб (в течение года) | Акт обследования мат.- бытового положения семьи, запись в журнале о выезде, оказание различных видов помощи и др. |
| Проведение мониторинга потребности в социальных услугах и мониторинга качества предоставления социальных услуг | Беседа, анкетирование, анализ полученных результатов | Зам. директора  Руководитель подразделения  Заведующие отделениями | Июнь, декабрь | Сбор и анализ анкетирования |
| 5. | Адресность, и своевременность предоставления социальных услуг, соответствие действий специалистов действующим регламентам и положениям. | Отделение дневного пребывания, отделение профилактики социального сиротства, отделение содействия семейного устройства и социального сопровождения | Беседа с заведующими отделениями, проверка ведения документации (ИППСУ, договора, отчетность, мониторинг, ведение базы Катарсис, отчетах, актов обследования материально-бытового положения семьи и т.д.) | Директор    Зам. директора  Руководитель подразделения | 2 и 4 квартал | Беседа с заведующими отделений |
|  | Проведение деятельности работы специалистов, контроль качества предоставления социальных услуг, ведение документации. Проведение мониторинга потребности в социальных услугах и качества предоставляемых социальных услуг. | Выезды в отдаленные населенные пункты, «Мобильные бригады». Беседы (опрос) о качестве предоставляемых услуг, анкетирование граждан. Анализ ведения документации | Зам. директора  Руководитель подразделения  Заведующие отделениями  Специалисты | В течение года (согласно отдельного плана работы) | Ведение записей в журналах |
| 6. | Компетентность специалистов, качество предоставляемых услуг, качество проведения и организации индивидуальных и групповых мероприятий; профессиональная этика работы с клиентами. | Укомплектованность штатного расписания. Изучение личных дел, квалификация. | Анализ штатного расписания. Изучение личных дел, собеседование, опрос заведующих отделениями. Анализ работы по проведению семинаров, вебинаров, курсов, (повышение квалификации). | Директор  Специалист по кадрам  Руководитель подразделения | В течение года | Формирование штатного расписания на следующий финансовый год. Годовой отчет. Подготовка информации. |
|  | *Посещение обслуживаемых граждан*  (выезды в семьи получателей социальных услуг с целью контроля качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности социального обслуживания).  *Выезды в семьи:* замещающие семьи, воспитывающие детей-инвалидов, семьи находящиеся в группе «социального риска».  *Посещение занятий специалистов в отделениях;*  *Посещение клубных мероприятий;*  *Посещение занятий в Школе приемных родителей* | Посещение семей, занятий, мероприятий | Зам. директора  Руководитель подразделения.  Заведующие отделениями | В течение года | Составление актов |