

Положение
о системе контроля качества предоставления
государственных социальных услуг населению
Притобольного и Звериноголовского районов

Раздел I. Общие положения

1. Система контроля качества предоставления государственных социальных услуг получателям социальных услуг (далее – система контроля качества) представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности получателей социальных услуг ГБУ «КЦСОН по Притобольному и Звериноголовскому районам» (далее Учреждение).

2. **Цель контроля** – соблюдение обязательных требований к предоставлению социальных услуг, установленных действующим законодательством, предотвращение (устранение) любых выявленных несоответствий.

3. **Система контроля** качества способствует достижению и поддержанию уровня качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг.

4. **К основным показателям**, определяющим качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, (далее - социальное обслуживание), относятся:

1) показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг:

- полнота предоставления социальной услуги в форме социального обслуживания, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг;

- своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг);

2) наличие и состояние документов:

- учредительные документы организации;

- положение о структурных подразделениях организации;

- должностные инструкции специалистов;

- методики современных социальных технологий;

- отчетная – учетная документация;

- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

- нормативно правовые и локальные акты регламентирующие деятельность организации;

3) численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами Учреждения;

4) доступность условий размещения поставщиков социальных услуг (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности):

- Учреждение и его структурные подразделения размещаются в здании, доступном для всех категорий получателей социальных услуг. Помещения обеспечиваются средствами коммунально – бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

- помещения соответствуют требованиям санитарно – гигиенических норм и правил, безопасности труда, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

5) укомплектованность штата Учреждения специалистами и их квалификация:

- полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;

- подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

- четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в нормативных правовых актах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;

- аттестация специалистов в установленном порядке;

б) наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.) Учреждения:

- оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержатся в технически исправном состоянии, подвергаются систематической проверке;

- неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

7) состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, Учреждения:

- поставщики социальных услуг обязаны предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателей социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

8) повышения качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности Учреждения при предоставлении социальных услуг);

9) соблюдение порядка предоставления социального обслуживания.

Раздел II. Уровни контроля

1. Система контроля качества в Учреждении представляет собой систему:

1) внутреннего контроля качества социальных услуг (далее – внутриведомственный контроль), осуществляется Учреждением постоянно.

2) ведомственный контроль – комиссия Главного управления социальной защиты населения Курганской области по контролю качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области;

3) внешний контроль – орган уполномоченный на осуществление регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания.

2. Внутренний контроль осуществляется путем:

1) контроля руководителя Учреждения; заместителя директора Учреждения; начальника филиала;

2) контроля руководителя структурного подразделения;

3) работы комиссии Учреждения по контролю качества предоставления социальных услуг населению.

3. В организации приказом директора назначается ответственное лицо, которое независимо от других возложенных на него обязанностей, отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим Положением, создается комиссия по контролю качества предоставления социальных услуг населению.

4. Проверки могут быть плановые и внеплановые. Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг либо при возникновении конфликтной ситуации.

5. После проведенной проверки оформляется текстовый отчет с анализом о рассмотренных документах и иной полученной в ходе проверки информации.

6. Итоги проверки доводятся специалистами до сведения директора Учреждения.

7. Текстовые отчеты и предложения по результатам проверок представляются руководителем структурных подразделений в комиссию организации по контролю качества предоставления социальных услуг населению.

8. Комиссия организации по контролю качества предоставления социальных услуг населению рассматривает необходимые отчеты, формирует предложения по совершенствованию предоставления социальных услуг, устанавливает контроль за устранением выявленных нарушений и недостатков и принимает меры материального и морального воздействия к виновным лицам.

9. Итоги проверки фиксируются в журнале контроля качества предоставления социальных услуг.

10. В Учреждении создается комиссия по контролю качества предоставления социальных услуг населению Притобольного района, действующая в соответствии с утвержденным положением.

Положение
о комиссии по контролю качества предоставления социальных услуг населению
Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального
обслуживания населения по Притобольному и Звериноголовскому районам».

1. Комиссия учреждения по контролю качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг (далее – комиссия учреждения) создается в учреждении приказом директора.
2. Комиссия учреждения создается для коллегиального обсуждения и принятия решения по вопросам:
 - соблюдения нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, в соответствии с федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 года № 442 – ФЗ, постановлением Правительства Курганской области от 9 декабря 2014 года № 476 «Об утверждении Порядка организации осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания», национальными стандартами Российской Федерации (ГОСТ Р 52496 – 2005, ГОСТ Р 52497 – 2005), приказами Главного управления социальной защиты населения Курганской области от 4 декабря 2014 года № 503 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на дому» и другими федеральными законами и нормативными правовыми актами Курганской области;
 - контроля качества и эффективности предоставления социального обслуживания получателям социальных услуг;
 - совершенствования деятельности учреждения по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг;
 - соблюдения требований к объему, порядку и условиям оказания социальных услуг получателям социальных услуг;
 - достоверности, полноты, объективности и своевременности составления и представления отчетности;
 - рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий получателей социальных услуг, возникающих при предоставлении социального обслуживания;
 - принятие мер морального или материального воздействия к виновным лицам.
3. Комиссия учреждения в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Курганской области, нормативными правовыми актами Главного управления социальной защиты населения и настоящим Положением.
4. Руководитель учреждения формирует комиссию учреждения.
5. Комиссия учреждения проводит заседания на основании плана – графика заседаний комиссии учреждения, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя комиссии учреждения.
6. Работа комиссии учреждения осуществляется согласно – годовому и квартальным планам работы учреждения. План работы комиссии учреждения включается в комплексный план работы деятельности учреждения.
7. Оценка качества предоставления социальных услуг населению специалистам учреждения проводить 1 раз в квартал с подведением итогов.
8. Заседание и решение комиссии учреждения оформляется протоколом.

Приказ

«08» сентября 2022 года
с. Глядянское

№ 118

Об утверждении «Положения о системе контроля качества предоставления социальных услуг населению Притобольного и Звериноголовского районов» ГБУ «ЦСО № 8»; комиссии учреждения по контролю качества предоставления государственных социальных услуг получателям социальных услуг Притобольного района»

В соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Курганской области от 9 декабря 2014 года № 476 «Об утверждении Порядка организации осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания», национальными стандартами Российской Федерации (ГОСТ Р 52496 – 2005, ГОСТ Р 52497 – 2005), приказами Главного управления социальной защиты населения Курганской области от 4 декабря 2014 года № 503 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на дому».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение о системе контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг ГБУ «ЦСО № 8» согласно приложению 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить «Положение о комиссии контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг ГБУ «ЦСО № 8» согласно приложению 2 к настоящему приказу.
3. Утвердить состав комиссии ГБУ «Центр социального обслуживания № 8» по контролю качества предоставления государственных социальных услуг получателям социальных услуг Притобольного района

Председатель комиссии:

- Иргалеева Балкия Исетовна – директор ГБУ «Центр социального обслуживания № 8».
- Заместитель комиссии: - Поздина Татьяна Александровна заместитель директора учреждения
- Секретарь комиссии: - Серокурова Ольга Александровна заведующая отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.
- Члены комиссии: - Бодрова Оксана Анатольевна заведующая отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов; Евстифеева Ольга Анатольевна и. о. заведующего отделением психолого — педагогической помощи семье и детям; специалиста по кадрам Игнатъева О.П.

Директор ГБУ «Центр социального обслуживания № 8» _____ Б.И. Иргалеева