

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Алушты»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам в Государственном бюджетном учреждении Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Алушты» (далее - Положение) представляет собой совокупность мер по реализации основных функций по контролю за предоставлением государственных социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам (далее – получатели социальных услуг), состоящим на социальном обслуживании в Государственном бюджетном учреждении Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Алушты» (далее - Учреждение), в том числе по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, обеспечивающих своевременность, полноту и адресность предоставления услуг, максимально удовлетворяющих потребности граждан, состоящих на обслуживании в Учреждении, а также результативности в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем.

1.2 Настоящее положение разработано на основании Федерального закона №442-ФЗ от 28.12. 2013г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», национальных и государственных стандартов по вопросам социального обслуживания, Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Закона Республики Крым от 17.12.2014г. № 37-ЗРК/2014 «О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Республики Крым», национального стандарта Российской Федерации «Система качества учреждений социального обслуживания» (ГОСТ Р 52497 – 2005), «Контроль качества социальных услуг» (ГОСТ Р 52496 – 2005), «Качество социальных услуг (ГОСТ Р 25142 – 2003), «Классификация учреждений социального обслуживания» (ГОСТ Р 52498 – 2005). В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Республики Крым от 25 января 2018 г. №30 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Крым»

1.3 Целью осуществления контроля качества Учреждением, оказывающим социальные услуги, является обеспечение прав получателей социальных услуг на получение услуг необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей, повышения эффективности и качества социального обслуживания.

1.4 Основными задачами контроля качества социальных услуг являются:

- соответствие системы качества требованиям национальных стандартов Российской Федерации и документации на нее;
- соответствие предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;

- анализ результатов работы Учреждения в области качества социального обслуживания с учетом результатов текущего контроля качества;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества;
- мониторинг удовлетворенности качеством услуг обслуживаемых граждан.

1.5 Внутренний контроль качества обслуживания является системной процедурой оценки качества предоставляемых услуг, включающей в себя организационную структуру контроля качества социального обслуживания, сроки и порядок осуществления контроля качества.

2. Виды проверок качества социального обслуживания

2.1 Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам в Учреждении, осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества социальных услуг и включающей в себя руководителей структурных подразделений Учреждения, назначенных приказом директора Учреждения (далее - Комиссия).

2.2 Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом директора Учреждения. Количественный состав комиссии состоит не менее чем из трех человек. Председатель комиссии в соответствии с настоящим Положением по должности является полноправным членом комиссии, при этом, в случае равенства голосов при голосовании членов комиссии, голос председателя комиссии является решающим.

2.3 Задачи Комиссии:

- осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социально-бытовыми, социально-медицинскими, социально-психологическими, социально-педагогическими, социально-трудовыми, социально-правовыми услугами и услугами в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг (далее - услуги);
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

2.4 Функции Комиссии:

- предупреждение и разрешение проблем качества предоставляемых услуг после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, национальных стандартов социального обслуживания населения, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспечение Учреждения соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами;
- четкое распределение полномочий персонала Учреждения и его ответственности за деятельность по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества;
- личная ответственность руководства Учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий граждан, возникающих при предоставлении услуг;
- документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг;
- контроль за достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и представления отчетности о предоставленных услугах;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками Учреждения требований системы качества к политике в области качества предоставляемых услуг.

2.5 Комиссия Учреждения проводит заседания по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии Учреждения.

2.6 Комиссия Учреждения в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства труда и социальной защиты населения Республики Крым и настоящим Положением.

2.7 В Учреждении действует 3-уровневая система внутреннего контроля за деятельностью подразделений по предупреждению проблем качества услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению оказания качества услуг: (наличие 4-уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа).

– Система плановых проверок.

Система плановых проверок, осуществляемая Комиссией, может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Работа Комиссии осуществляется согласно годовому и квартальным планам работы.

– Система внеплановых проверок.

Внеплановые проверки осуществляются Комиссией на основании приказов директора Учреждения при наличии претензий, жалоб со стороны граждан либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации.

Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы Учреждения.

– Система перекрестных проверок.

Перекрестные проверки осуществляются комиссией контроля второго уровня, состав которой формируется из руководителей структурных подразделений и специалистов учреждения. Перекрестная проверка направлена на оказание помощи и внесение конкретных предложений для улучшения качества работы.

3. Ответственность исполнителей за проведение контроля качества социального обслуживания

3.1. На ответственных исполнителей по проведению контроля качества социального обслуживания возлагается ответственность за:

- планирование и организацию контроля качества социального обслуживания;
- проведение мониторинга качества социального обслуживания по учреждению - ежеквартально;
- текущий мониторинг качества социального обслуживания населения (1 раз в месяц);
- сравнительный мониторинг качества социального обслуживания населения (в том числе в сравнении с предыдущими периодами);
- участие в планировании работы по повышению квалификации и профессионализма персонала учреждения с целью повышения качества социального обслуживания;
- участие в оперативных проверках контроля качества и предоставление выводов директору Учреждения;
- предоставление результатов мониторинга качества социального обслуживания директору учреждения ежеквартально, а также по запросу директора.

4. Документальное оформление проверки контроля качества социальных услуг

4.1. При проведении контроля качества социальных услуг обязательной документацией ответственных исполнителей по проведению контроля являются:

- Анализ качества социального обслуживания учреждения по кварталам;

– Мониторинг по результатам контроля деятельности учреждения курируемого направления за месяц;

– Ежемесячные отчеты специалистов.

5. Организация проверки качества социального обслуживания, порядок и сроки осуществления проверок

5.1. Объекты проверки качества социального обслуживания:

При проведении контроля качества объектами контроля качества являются:

- услуги, предоставляемые обслуживаемым гражданам Учреждением;
- наличие и состояние документации;
- квалификация и профессионализм персонала;
- информационная работа.

Критерии оценки качества по объектам проверки качества ответственными исполнителями:

Объект проверки	Критерии контроля
Услуги	1. Полнота предоставления социальных услуг 2. Своевременность предоставления социальных услуг 3. Регулярность предоставления социальных услуг 4. Результативность и эффективность предоставления социальных услуг
Документация	5. Наличие установленной документации 6. Соблюдение требований ведения установленной документации 7. Своевременность предоставления плановой и отчетной документации
Квалификация и профессионализм персонала	8. Исполнительская дисциплина 9. Соблюдение требований охраны труда, ППБ, СанПиН 10. Выполнение должностных обязанностей, 11. Соблюдение этических норм и правил в отношении обслуживаемых граждан и сотрудников
Информационная работа	12. Своевременное информирование обслуживаемых граждан о предоставляемых услугах 13. Работа со СМИ

5.2. Показатели оценки критериев контроля качества:

При определении оценки контроля качества по критерию используется 10-ти балльная система оценок, где:

10 баллов - критерий соответствует установленным требованиям и нормам от 80 до 100% (при оценке критериев проверяющим выявлены незначительные нарушения, не более чем по 2 критериям, отраженные в справках контроля);

5 баллов - критерий соответствует установленным требованиям и нормам от 60 до 79% (при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения по ряду критериев, отраженные в справках контроля);

1 балл - критерий соответствует установленным требованиям и нормам менее 60% (при оценке контроля проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, имеются жалобы со стороны обслуживаемых граждан, отраженные в справках контроля).

5.3. Результаты контроля качества оформляются в виде справки-анализа об уровне качества социального обслуживания, состоянии системы качества, в котором отражают данные мониторинга, соответствия показателей и результатов деятельности учреждения установленным

требованиям в области обеспечения качества предоставляемых услуг. Анализ работы предоставляется директору Учреждения.

На основании полученных результатов проверки системы качества социального обслуживания, ответственным по контролю качества разрабатываются предложения по ее совершенствованию, по внедрению новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, по улучшению состава и содержания нормативной документации системы контроля качества.

Отчет с предложениями по совершенствованию системы контроля качества предоставляется директору Учреждения.

6. Права и обязанности работников при проведении контроля качества социальных услуг

6.1. Работник имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества социального обслуживания каждый работник должен быть ознакомлен под роспись со справками контроля, с картой оценки качества социального обслуживания.

6.2. Каждый работник имеет право обратиться в комиссию по контролю качества социального обслуживания в случае разногласий по результатам контроля.

6.3. Каждый работник учреждения обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий, членам Комиссии по контролю качества социального обслуживания. При проведении контрольных мероприятий работник обязан предоставлять контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.

Приложение 1

График
проверок структурных подразделений Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Алушты» на 2023 год

№ п/п	Структурное подразделение учреждения	Срок проведения проверки
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		

Заместитель директора ГБУ РК «ЦСО г. Алушты

О. В. Батурина