

Утверждаю:

Директор

ГАУ «СРЦН Шалинского района»

М.А.Раисова

«09» января 2019 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о комиссии по контролю качества
предоставляемых социальных услуг в ГАУ
«СРЦН Шалинского района»

Разработчик: Заместитель директора Н.Н.Соколова

1. Общие положения

Комиссия по контролю качества предоставления государственных, социальных услуг (далее комиссия) создается по приказу директора учреждения из числа специалистов, руководителей структурных отделений с целью проведения плановых, внеплановых, контрольных, фронтальных проверок, в виде мониторинга, который предусматривает сбор, системный учет, обработку и анализ информации по организации эффективного решения задач управления качеством социального обслуживания.

Комиссия проверяет деятельность структурных отделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения.

Контролю подлежат все социальные услуги, указанные ГОСТ Р 52143-2013 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. N 1180-ст). Проверки проводятся по письменному или устному распоряжению директора, по плану проверок комиссии (утвержденному директором учреждения), при повторном нарушении или нарушении сроков устранения выявленных нарушений.

По итогам проверки оформляется акт, в котором отражаются положительные и отрицательные стороны, формируются объективные выводы о состоянии работы. Составляются планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проверки. Обсуждаются итоги проверки на совещаниях при директоре учреждения.

Комиссия предназначена для коллегиального обсуждения и принятия решений по наиболее значимым вопросам организации социального обслуживания граждан, а также для рассмотрения конфликтных ситуаций, претензий получателей и заинтересованных сторон, возникающих в процессе оказания государственных социальных услуг гражданам.

Комиссия в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, законодательством Свердловской области, локальными актами, нормативными правовыми актами и настоящим Положением.

В целях исполнения возложенных функций, комиссия:

- оказывает практическую и консультативную помощь специалистам учреждения по вопросам предоставления государственных социальных услуг;

- контролирует деятельность специалистов учреждения по предоставлению государственных социальных услуг;

- осуществляет контроль за устранением выявленных нарушений и недостатков.

Общее руководство работой комиссии осуществляет председатель комиссии. Заседания комиссии проводятся на основании плана-графика заседаний комиссии, но не реже одного раза квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя комиссии, директора учреждения. Заседания и решения комиссии оформляются протоколом. Из состава комиссии избирается председатель и секретарь. Секретарь организует работу комиссии, обеспечивает своевременное рассмотрение материалов, их подготовку, ведение и хранение установленной документации.

Комиссия учреждения создается для коллегиального обсуждения и принятия решения по следующим вопросам:

- соблюдение нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания населения, административных регламентов предоставления государственных услуг;

- контроля качества и эффективности предоставления социального обслуживания получателей;
- совершенствования деятельности учреждения по предоставлению государственных социальных услуг населению;
- соблюдения требований к объему, порядку и условиям оказания государственных социальных услуг получателям;
- достоверности, полноты, объективности и своевременности составления и предоставления отчетности;
- рассмотрения конфликтных ситуаций, претензий получателей, возникающих при предоставлении социального обслуживания;
- принятие мер морального или материального воздействия к виновным лицам.

2. Цели, задачи, приоритетность в области качества предоставляемых услуг

2.1. Цели политики в области качества:

- проверка деятельности учреждения на соответствие социальной услуги требованиям нормативных правовых актов, регламентирующих данный вид деятельности;
- обеспечение постоянного удовлетворения получателей предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей.

2.2. Основные задачи деятельности учреждения в области качества:

- осуществление эффективного контроля, влияющего на качество услуг;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- осуществление контроля исполнения законодательства в области социального обслуживания;
- выявление случаев нарушения и неисполнения законодательных и иных нормативных актов и принятие мер по их пресечению;
- инструктирование должностных лиц по вопросам применения действующих норм и правил;
- изучение результатов деятельности, выявление отрицательных и положительных тенденций в организации работы по предоставлению социальных услуг, распространение положительного опыта;
- оказание методической помощи в процессе контроля.

2.3. Основные принципы деятельности учреждения в области качества услуг:

- приоритетность требований (запросов) получателей по обеспечению качества услуг;
- предупреждение проблем качества услуг, т.е. обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченность учреждения соответствующими кадровым, материально-техническим и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической

документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроле, итоги оценки качества и др.);

- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг;

- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.

2.4. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг:

Контролю подлежат следующие основные факторы, установленные ГОСТ Р 52142-2013:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которым функционируют структурные отделения;

- условия размещения структурных отделений;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- состояние информации об учреждении.

2.4.1. Соответствие занимаемой должности:

- деловые и морально-этические качества;

- умение поддерживать межличностные отношения с получателем (путем опросов получателя, коллег по работе, изучение письменных отзывов).

2.4.2. При оценке качества услуги учитываются следующие критерии:

- объем предоставленной услуги (гарантированной, дополнительной) в соответствии с требованиями и ее своевременностью;

- качество предоставления социальных услуг;

- результативность (эффективность) предоставленной услуги;

- нематериальная степень улучшения состояния получателя (психо-эмоционального, физического в решении его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом обеспечивая приоритет получателя в оценке качества услуг;

- материальная степень улучшения проблем получателя;

- качественное составление и ведение документации;

- качественное составление и выполнение планов работы, отчетов;

- степень удовлетворенности получателя оказываемыми социальными услугами;

- использование инновационных технологий;

- участие в мероприятиях, направленных на повышение статуса учреждения;

- наличие жалоб, благодарностей.

2.4.3. Основные виды социальных услуг, подлежащих контролю качества:

- социально-бытовые услуги;

- социально-медицинские услуги;

- социально-психологические услуги;

- социально-педагогические услуги;

- социально-правовые услуги;

- социально-трудоустройство;

- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

- срочные услуги.