



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«ПАВЛОВСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»

П Р И К А З

от 09.01.2023

№ 39

ст-ца Павловская

**Об утверждении Руководства по качеству
предоставления социальных услуг государственного
бюджетного учреждения социального обслуживания
Краснодарского края «Павловский комплексный
центр социального обслуживания населения»**

В целях создания необходимых условий гарантированного удовлетворения запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества социальных услуг на всех стадиях их предоставления, осуществления эффективного контроля за организацией деятельности по предоставлению социальных услуг, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1) Руководство по качеству предоставления социальных услуг государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения» (приложение 1).

2) Положение о комиссии по организации внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения» (приложение 2).

2. Признать утратившим силу приказ от 31 марта 2022 года № 118 «Об утверждении Руководства по качеству предоставления социальных услуг государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Директор

Е.В. Квитко

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

ГБУ СО КК

«Павловский КЦСОН»

от 09.01.2023 № 39

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
предоставления социальных услуг
государственного бюджетного учреждения социального обслуживания
Краснодарского края «Павловский комплексный центр
социального обслуживания населения»**

2023 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	3-4
2. Сведения об Учреждении.....	4
3. Цели, задачи и виды деятельности Учреждения.....	4-6
4. Политика Учреждения в области качества.....	6-7
5. Организационная структура системы качества.....	8-9
6. Цели, задачи структурных подразделений Учреждения, способы их реализации в области качества социальных услуг.....	10-12
7. Способы реализации системы качества.....	12-15
8. Методы контроля качества социальных услуг.....	15-17
9. Полномочия и ответственность сотрудников Учреждения	17-23
10. Регламентация порядка внедрения, функционирования и контроля системы качества	24-27
11. Перечень основных нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность учреждения в области обеспечения качества государственных услуг, работ	28-32

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Руководство по качеству предоставления социальных услуг является основным документом системы качества и распространяет свое действие на государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края- «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее- Учреждение).

1.2 Под системой качества Учреждения понимают совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов Учреждения (людских, материально-технических, информационных и других), обеспечивающую осуществление административного руководства качеством услуг.

При формировании системы качества Учреждения учитываются ряд факторов (критериев) различного характера, которые в значительной мере влияют на качество предоставления услуг.

Основными факторами являются:

наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует Учреждение;

условия размещения Учреждения;

укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;

специальное и табельное техническое оснащение Учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

состояние информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления услуг получателям социальных услуг;

наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью Учреждения.

При разработке системы качества Учреждения используются национальные стандарты Российской Федерации, федеральные законы, краевые нормативные правовые акты, иные нормативные правовые акты, регулирующие процесс предоставления социальных услуг.

Система качества Учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Учреждения как надежного поставщика социальных услуг.

1.3 В документации Руководства по качеству предоставления социальных услуг изложено общее описание системы качества Учреждения, разъяснена политика Учреждения в области качества, отражена организационная структура системы качества Учреждения, задачи и функции подразделений в области качества, приведены сведения о документах всех уровней, составляющих нормативно – методическую базу системы качества, определен порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.

Сферой применения Руководства по качеству предоставления социальных услуг является обеспечение и контроль предоставления социальных услуг, в соответствии с утвержденным перечнем социальных услуг, и порядком их предоставления согласно нормативным правовым актам.

2. СВЕДЕНИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения», является учреждением социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в государственной системе социальной защиты населения Краснодарского края, действующее на основании Устава Учреждения.

Полное наименование учреждения – государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения»; сокращенное ГБУ СО КК «Павловский КЦСОН».

Учреждение является некоммерческой организацией, собственником имущества которой является Краснодарский край.

Учреждение является юридическим лицом, находящимся в ведении министерства труда и социального развития Краснодарского края.

Место нахождения Учреждения: Россия, 352040, Краснодарский край, Павловский район, ст. Павловская, ул. Октябрьская, 204, контактные телефоны: (86191)5-52-35, 5-52-38, 5-30-47.

3. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

3.1. Учреждение признано способствовать:

улучшению условий жизнедеятельности гражданина и (или) расширению его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

предоставлению социальных услуг на территории муниципального образования Павловский район гражданам пожилого возраста, инвалидам, лицам без определенного места жительства и занятий, признанным нуждающимися в социальном обслуживании (далее-получатели социальных услуг).

3.2. Для достижения целей, Учреждение в установленном законодательством порядке осуществляет основные виды деятельности:

осуществляет мониторинг социальной и демографической ситуации, уровня социально - экономического благополучия получателей социальных услуг;

выявляет и ведет дифференцированный учёт всех получателей социальных услуг;

участвует в выявлении обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить жизнедеятельность получателей социальных услуг, определении их индивидуальной потребности в социальных услугах, установлении перечня и объема жизненно важных социальных услуг;

предоставляет социально-бытовые, социально-медицинские, социально-правовые, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые услуги, срочные социальные услуги, в соответствии с разделом I перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края, утвержденного Законом Краснодарского края от 26 декабря 2014 года № 3087-КЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края», (с учетом внесения изменений в настоящий приказ, приказ министерства труда и социального развития Краснодарского края от 21 февраля 2022 года № 161), при условии выраженного в письменном виде добровольного согласия получателя социальных услуг или его законного представителя;

предоставляет социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг согласно договорам, заключенным с получателями социальных услуг или их законными представителями;

оказывает социальные услуги за плату по тарифам, утвержденным Учреждением социального обслуживания и согласованным с уполномоченным органом Краснодарского края в сфере социального обслуживания;

предоставляет в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информации об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на данные услуги и их стоимости, о возможности получения этих услуг бесплатно;

оказывает содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение);

осуществляет мероприятия по обеспечению Учреждения квалифицированными кадрами, повышению профессионального уровня и поддержке работников, профилактике их «профессионального выгорания»;

внедряет в практику новые формы работы в сфере социального обслуживания, методики и технологии, обеспечивающие возможность предоставления социальных услуг получателям социальных услуг;

обеспечивает ведение документации, регламентирующей деятельность Учреждения, в том числе по социальному обслуживанию, в соответствии с действующим законодательством;

организует собственную систему контроля за деятельностью структурных подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг в соответствии с нормативными документами, регламентирующими деятельность.

В структуру Учреждения входят следующие подразделения:

1. Отделения социального обслуживания на дому (далее - ОСО);
2. Отделение срочного социального обслуживания (далее - ОССО);
3. Отделение развития инновационных форм социального обслуживания (далее - ОРИФСО).

4. ПОЛИТИКА УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Политика Учреждения в области качества представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности Учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному исполнению.

Работа Учреждения в области качества услуг направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг и эффективность социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Политика учреждения в области качества охватывает все направления его деятельности, соответствует потребностям и запросам получателей услуг, способствует улучшению социальных и экономических показателей учреждения.

Ответственность за политику в области качества несет руководитель Учреждения, который обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всего персонала Учреждения, четко определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг. В формировании политики в области качества принимают участие руководители всех уровней, осуществляющие управление учреждением

Цели политики Учреждения в области качества

1. Обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми социальными услугами.
2. Повышение качества услуг и эффективности (результативности) предоставления социальных услуг.
3. Принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

Задачи политики Учреждения в области качества

1. Обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг, предоставляемых Учреждением и его повышения;
2. Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых социальных услуг;
3. Предотвращение или устранение любых несоответствий социальных услуг и предъявляемых к ним требований;
4. Повышение ответственности специалистов Учреждения за качество обслуживания;
5. Решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

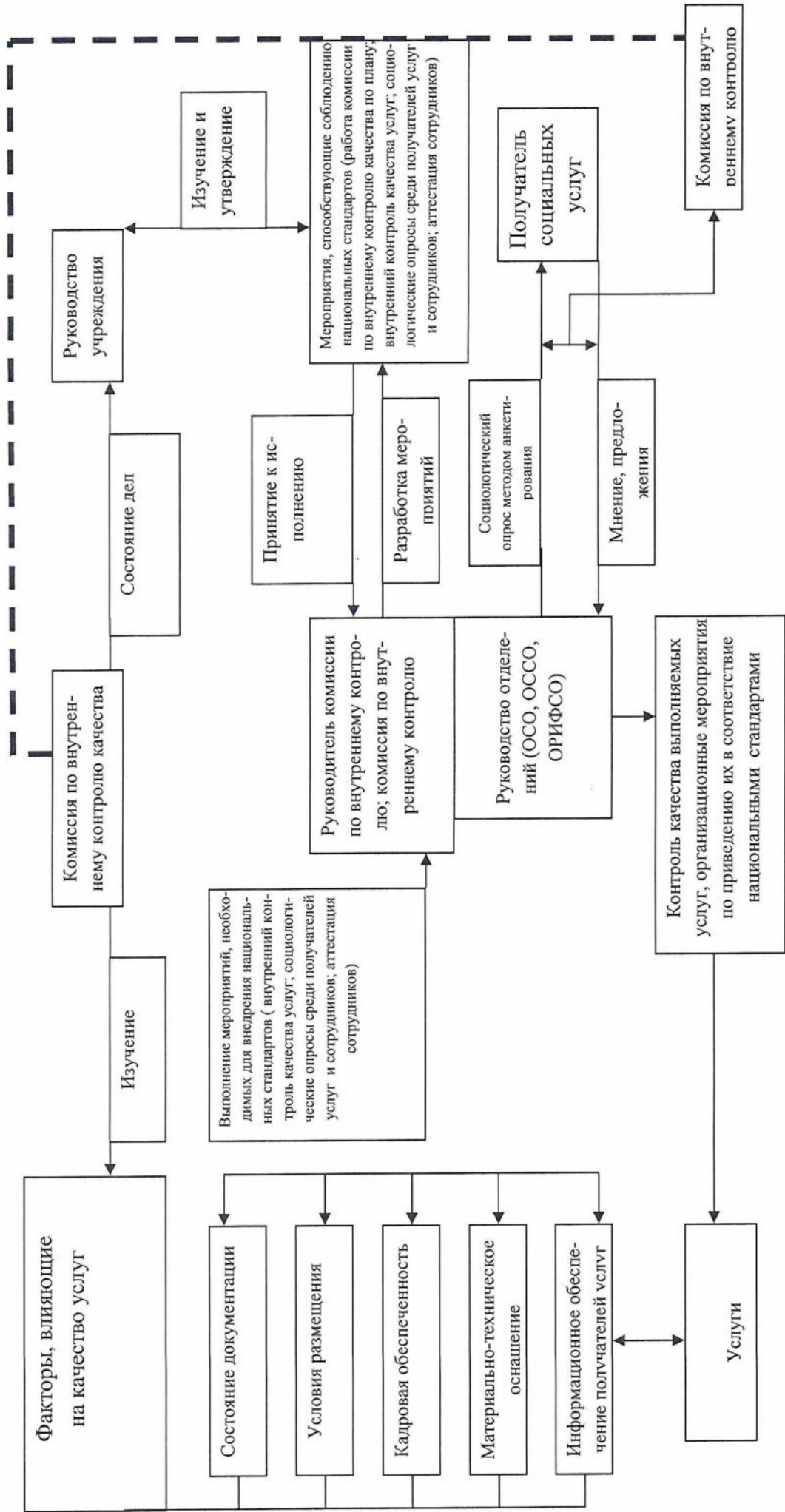
Основные принципы системы качества

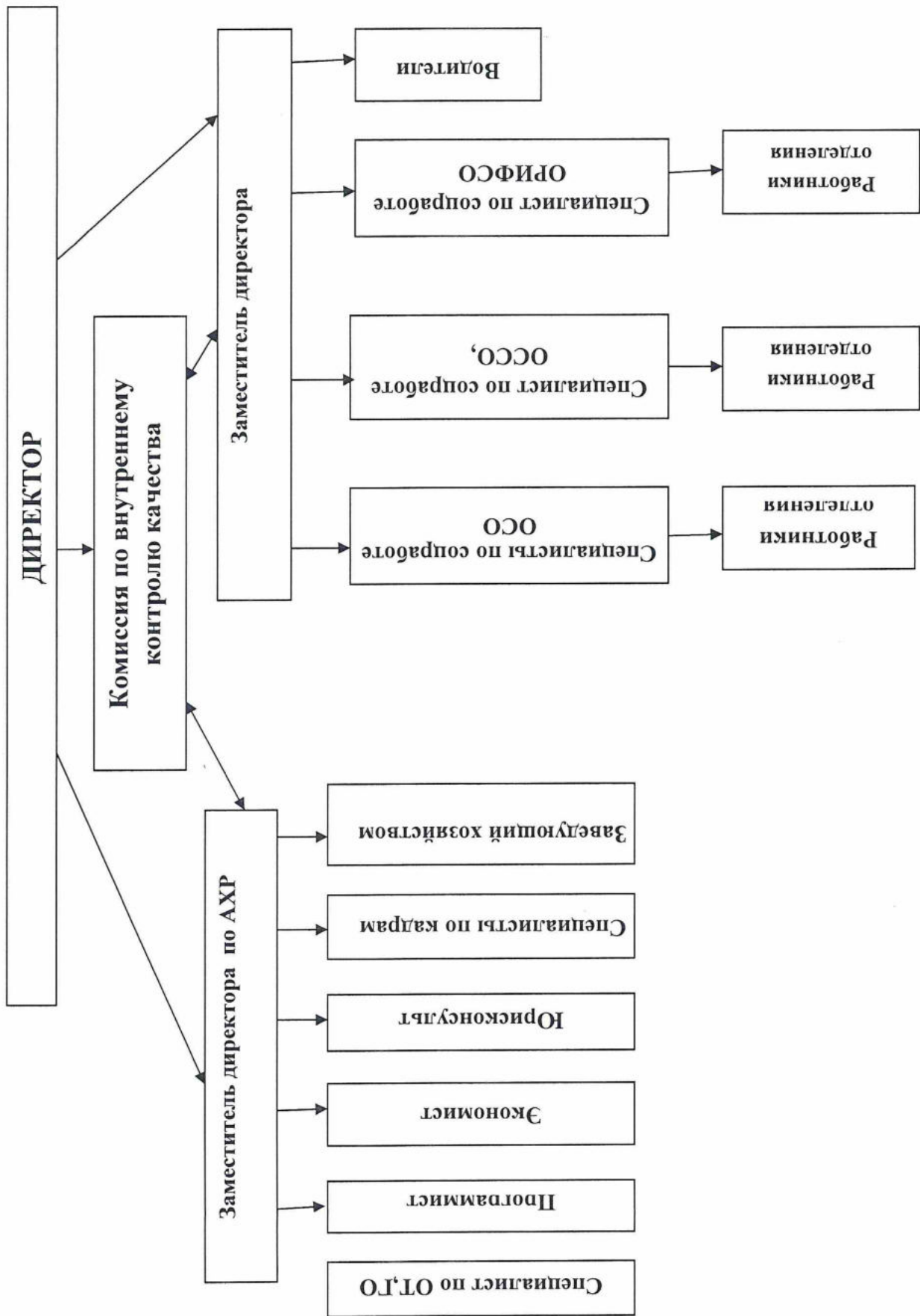
1. Приоритетность законных требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества социальных услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении социальных услуг;
2. Предупреждение проблем, ухудшающих качество услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
3. Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления социальных услуг;
4. Обеспеченность Учреждения соответствующими людскими, материально – техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
5. Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению социальных услуг, влияющую на обеспечение их качества;
6. Личная ответственность руководства Учреждения за качество предоставляемых социальных услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
7. Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество социальных услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
8. Документальное оформление правил и методов обеспечения качества социальных услуг;
9. Обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

Реализация политики Учреждения в области качества обеспечивается необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

Политика Учреждения в области качества внедряется во всех структурных подразделениях и регулярно анализируется на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

5. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА





6. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ УЧРЕЖДЕНИЯ, СПОСОБЫ ИХ РЕАЛИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Контроль качества социальных услуг, заключается в проверке полноты и своевременности предоставления этих услуг, их результативности.

Отделение социального обслуживания на дому

Цель:

улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг, направленных на максимально возможное пребывание граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной социальной среде в целях поддержания их социального статуса путем качественного предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала, в том числе сроч-

Задачи:

обеспечение высокого уровня качества социальных услуг;
повышение качества и эффективности предоставляемых услуг;
обеспечение приоритета получателей социальных услуг в оценке качества услуг;
превентивная политика в части претензий и жалоб получателей социальных услуг

Пути реализации:

обеспечение понимания политики Учреждения в области качества предоставляемых социальных услуг всеми работниками отделения;
обеспечение соблюдения требований к порядку и правилам предоставления социальных услуг;
обеспечение самоконтроля работников, предоставляющих социальные услуги, как составная часть процессов контроля;
контроль качества социальных услуг, предоставляемых работниками отделения;
улучшение материально-технической базы отделений, приведение ее в соответствие с требованиями нормативных документов;
обеспечение кадровой укомплектованности отделений;
повышение профессионального уровня специалистов отделений: обучение на курсах повышения квалификации сотрудников отделений, проведение тематических обучающих семинаров, занятий, техническая учеба ;
обеспечение личной ответственности сотрудников отделений за качество предоставляемых услуг, удовлетворение потребностей получателей услуг;
регулярная оценка степени удовлетворенности социальными услугами получателей социальных услуг путем проведения социологического опроса (анкетирования);
соблюдение профессиональной этики, конфиденциальности, доброжелательности по отношению к получателям социальных услуг

Отделение срочного социального обслуживания

Цель:

улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг, предоставление социально-бытовых, социально-медицинских услуг на платной основе

Задачи:

выявление и учет граждан, остро нуждающихся в различных видах социальной поддержки;
 выполнение по заявкам граждан услуг разового характера на платной основе;
 обеспечение высокого уровня качества социальных услуг;
 повышение качества и эффективности предоставляемых услуг;
 оказание содействия в оформлении в дома-интернаты

Пути реализации:

обеспечение соблюдения требований к порядку и правилам предоставления социальных услуг;
 контроль качества социальных услуг, предоставляемых работниками отделения;
 улучшение материально-технической базы отделений, приведение ее в соответствие с требованиями нормативных документов;
 обеспечение кадровой укомплектованности отделений;
 повышение профессионального уровня специалистов отделений: обучение на курсах повышения квалификации сотрудников отделений, проведение тематических обучающих семинаров, занятий, техническая учеба ;
 обеспечение личной ответственности сотрудников отделений за качество предоставляемых услуг, удовлетворение потребностей получателей услуг;
 соблюдение профессиональной этики, конфиденциальности, доброжелательности по отношению к получателям социальных услуг

Отделение развития инновационных форм социального обслуживания

Цель:

обобщение и внедрение современных видов и форм социального обслуживания, направленных на социальную поддержку, организацию досуга, оздоровления граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих на территории муниципального образования Павловский район

Задачи:

формирование у пожилых людей мотивации к ведению активного образа жизни;

поддержание у граждан пожилого возраста и инвалидов возможностей самореализации интеллектуального, творческого и профессионального потенциала;

развитие коммуникативных способностей граждан;

повышение качества жизни пожилых граждан и инвалидов, проживающих в сельской местности

Пути реализации:

организация клубной деятельности для граждан пожилого возраста и инвалидов;

обеспечение нуждающихся одеждой, обувью посредством работы пункта приема и выдачи благотворительной помощи «Вторые руки»;

доставка лиц 65 лет и старше и инвалидов в медицинские организации для проведения медицинских осмотров и диспансеризации, а также в организации социального обслуживания, предоставляющие социальные услуги в полустационарной форме;

организация компьютерной, финансовой грамотности для граждан пожилого возраста и инвалидов;

организация работы социального пункта проката технических средств реабилитации для граждан, имеющих проблемы со здоровьем;

организация школы по уходу за гражданами пожилого возраста (особенно за лежачими больными) для родственников и сотрудников;

организация работы тематических площадок «Посиделки у дома»

7. СПОСОБЫ РЕАЛИЗАЦИИ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

№ п/п	Форма проверки	Порядок реализации проверки	Документальное оформление
I.	Плановые проверки		
	Осуществление контроля за качеством предоставления социальных услуг внутри структурного подразделения	<p>Специалист по социальной работе ОСО (далее-руководитель структурного подразделения), разрабатывает ежеквартальный график посещения получателей социальных услуг.</p> <p>Не реже чем 1 раз в три месяца руководитель структурного подразделения обязан посетить получателя социальных услуг своего отделения, с целью контроля качества предоставляемых услуг.</p>	<p>График посещения получателей социальных услуг, утвержденный директором</p> <p>Акт проверки и журнал контроля за выполнением индивидуальных программ.</p>

	<p>Результат посещения фиксируется в акте проверки и журнале контроля качества предоставления социальных услуг.</p> <p>Специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания осуществляет проверки качества оказания услуг ежемесячно в соответствии с планом проверок</p> <p>Специалист по социальной работе отделения развития инновационных форм социального обслуживания (руководитель структурного подразделения) проводит ежемесячный мониторинг выполненных мероприятий</p>	<p>Акт проверки</p> <p>Информация за отчетный период</p>
<p>Взаимопроверки между отделениями в целях обмена опытом по вопросам социального обслуживания, оптимизации проводимой работы</p>	<p>Курирующим заместителем директора составляется график взаимопроверок ОСО на год и определяет вопросы для проверки.</p> <p>Руководитель структурного подразделения 1 раз в полугодие (согласно графика) проводит проверку работы другого отделения.</p> <p>После окончания проверки в течение 3-х рабочих дней документально оформляет результаты проверки в виде справки с перечнем выявленных недостатков, и знакомит с ним руководителя проверяемого отделения и заместителя директора.</p> <p>В течение двух недель руководитель проверяемого отделения предоставляет отчет об устранении выявленных нарушений</p>	<p>Ежегодный график, утвержденный приказом директора учреждения.</p> <p>Справка по результатам взаимопроверки предоставляется председателю Комиссии для ежеквартального анализа эффективности системы качества</p> <p>Выполнение мероприятий по устранению недостатков, согласованные с заместителем директора.</p>
<p>Проверка заместителем директора, комиссией по организации внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг для повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления</p>	<p>Состав комиссии по организации внутреннего контроля качества предоставляемых услуг утверждается приказом директора.</p> <p>Заместителем директора составляется ежегодный план-график проверок комиссией по организации внутреннего контроля качества предоставляемых услуг (далее-Комиссия).</p> <p>Плановые проверки каждого структурного подразделения осуществляется не реже 1 раза в полугодие согласно плану-графику проверок.</p> <p>После окончания проверки Комиссия в течение 5-ти рабочих дней документально оформляет результаты провер-</p>	<p>Приказ директора по учреждению. Положение о комиссии по организации внутреннего контроля качества предоставляемых услуг.</p> <p>План-график проверок комиссии по организации внутреннего контроля качества предоставляемых услуг, утвержденный директором учреждения.</p> <p>Справка по результатам</p>

		<p>ки, составляет справку с перечнем выявленных недостатков и знакомит с ней руководителя проверяемого отделения под роспись.</p> <p>При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией несущественными и легкоустраняемыми, ею выносятся указания об устранении выявленных нарушений в установленный срок с обязательным подтверждением устранения нарушений в виде отчета.</p> <p>При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией существенными, руководитель структурного подразделения или сотрудник, в отношении которого осуществлялась проверка, в течение 5 рабочих дней после окончания проверки разрабатывает и представляет в Комиссию план по устранению недостатков с указанием планируемых мероприятий и сроков их проведения. По факту проведенных мероприятий по устранению недостатков, не позднее 15 календарных дней, руководитель отделения или сотрудник, в отношении которого осуществлялась проверка, предоставляет отчет об устранении недостатков.</p>	<p>проверки</p> <p>План мероприятий по устранению недостатков, отчет об устранении выявленных недостатков.</p>
<p>II.</p>	<p>Внеплановые проверки</p> <p>проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо структурным подразделением, при значительных изменениях организации работ, отрицательно влияющих на их качество, поступившего в Учреждение обращения на действия руководителя структурного подразделения или социального работника при предоставлении социальных услуг</p>		
	<p>Внеплановые проверки направлены на изучение ситуации и выработки плана по улучшению работы учреждения</p>	<p>Вопросы для проведения проверки разрабатывает курирующий заместитель директора учреждения.</p> <p>В течении 3-х дней ответственное лицо, назначенное директором учреждения проводит проверку и документально оформляет результат проверки, составляет справку с перечнем выявленных недостатков и знакомит с ней проверяемого под роспись.</p> <p>При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных проверяющими, несущественными и легкоустраняемыми, ими выносятся указания об устранении выявленных нару-</p>	<p>Приказ директора Учреждения.</p> <p>Справка по результатам проверки.</p> <p>План мероприятий по устранению недостатков, отчет об устранении выявленных недостатков.</p>

		шений в установленный срок с обязательным подтверждением устранения нарушений в виде отчета. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных существенными, руководитель структурного подразделения или сотрудник, в отношении которого осуществлялась проверка, в течение 5 рабочих дней после окончания проверки разрабатывает план по устранению недостатков с указанием планируемых мероприятий и сроков их проведения. По факту проведенных мероприятий по устранению недостатков, не позднее 15 календарных дней, руководитель структурного подразделения или сотрудник, в отношении которого осуществлялась проверка, предоставляет отчет об устранении недостатков.	
Повторные проверки			
проводятся для определения эффективности устранения недостатков, выявленных при плановых проверках, по истечении срока устранения нарушений			
Повторные проверки направлены на изучение своевременности, эффективности и результативности мероприятий по устранению недостатков в работе структурного подразделения или отдельного работника учреждения.	Повторная проверка проводится заместителем директора, курирующим данное направление или в его отсутствии специалистом, назначенным приказом директора. В процессе проведения повторной проверки руководитель проверяемого структурного подразделения представляет план мероприятий по устранению нарушений, выявленных в ходе проведения плановой проверки, отчет о проведенных мероприятиях по устранению недостатков, а также (при необходимости) документы, в которых были обнаружены нарушения. Результаты повторной проверки в 3-дневный срок оформляются в виде справки по итогам повторной проверки с указанием причин проверки, сведений о результатах проверки.	Приказ директора учреждения. Справка по результатам проверки.	

8.МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Аналитический метод - анализ содержания документов Учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с получателями социальных услуг, документы на средства технического оснащения, национальные стандарты социального обслужи-

живания, отчетно-плановая документация и т.д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации.

Визуальный метод - осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности получателей социальных услуг и персонала учреждения при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения получателей социальных услуг.

Социологический метод-опрос (интервьюирование) получателей социальных услуг и персонала учреждений о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, анкетирование.

Сравнение оценки качества предоставляемых Учреждением услуг получателями социальных услуг и персоналом с предпочтением оценки услуг получателями.

Экспертный метод - личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов.

Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

Контроль качества документации (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности, документация на оборудование, приборы и аппаратуру, национальные стандарты социального обслуживания и др.) осуществляют визуальным и аналитическим методами.

Контроль качества условий размещения Учреждения осуществляют визуальным и аналитическим методами в отношении документации на здания и помещения и визуальным методом в отношении самих зданий и помещений.

Контроль качества укомплектованности Учреждения специалистами осуществляют аналитическим и визуальным методами.

Контроль качества квалификации, образования, профессиональной подготовки специалистов, их деловых и моральных качеств осуществляют аналитическим и социологическим методами (изучение их личных дел, анализ результатов собеседований), опросом руководителей, специалистов и получателей социальных услуг учреждения, а также изучением письменных отзывов о работе специалистов.

Контроль качества специального и табельного технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) осуществляют визуальным и аналитическим методами.

Контроль качества состояния информации об учреждении (сведения о наименовании учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления) осуществляют визуальным и социологическим методами.

Контроль качества собственной системы (службы) контроля за деятельностью учреждения осуществляют визуальным и социологическим методами путем опроса руководителей и специалистов учреждения, а также ознакомлением с имеющейся документацией на эту систему (службу).

Контроль качества внешней системы контроля осуществляют аналитическим и социологическим методами, изучением документально оформленных результатов проверок учреждения комиссиями разного уровня, характера отмечаемых недостатков, степени реализации мероприятий по их устранению.

9. ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

В системе качества участвуют все структурные подразделения Учреждения и все сотрудники Учреждения.

Руководство учреждения формирует политику учреждения в области качества:

- разрабатывает, утверждает руководство по качеству, в том числе описание системы качества учреждения, ее организационную структуру, задачи и функции подразделений в области качества на конкретные периоды, формирует нормативно-методическую базу системы качества;

- обеспечивает положительный имидж Учреждения;

- проводит мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми работниками Учреждения;

- осуществляет планирование мероприятий по подготовке персонала.

Директор учреждения

несет ответственность:

- за политику Учреждения в области качества;

- за разъяснение и доведение политики в области качества до работников Учреждения;

- за определение полномочий, ответственности и порядка взаимодействия работников Учреждения, осуществляющих руководство, исполнение социальных услуг и контроль деятельности, влияющей на качество социальных услуг;

- за укомплектованность Учреждения необходимыми специалистами, с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой.

- за обеспечение материально – технической базы, необходимой для предоставления услуг, предусмотренных уставной деятельностью Учреждения;

за создание необходимых условий удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышение эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления.

Полномочия:

осуществляет общее управление и руководство системой качества Учреждения;

руководит организацией работ по качеству;

определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала;

утверждает документы, относящиеся к системе качества;

контролирует все субъекты системы качества и порядок проведения внутренних проверок, их результаты с целью регулярной оценки эффективности системы качества и соответствия предоставления социальных услуг требованиям нормативных правовых актов.

Заместитель директора – председатель комиссии по организации внутреннего контроля качества

Лицо, ответственное за функционирование системы качества учреждения.

Несет ответственность:

за надлежащее выполнение требований, установленных национальными стандартами;

за организацию проведения внутренних проверок системы качества учреждения и ее составных частей;

за разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества учреждения;

за качество предоставляемых социальных услуг, эффективность системы качества, определение политики учреждения в области качества и доведение этой политики до всего персонала учреждения;

за создание необходимых условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышение эффективности и качества социальных услуг на всех стадиях их предоставления;

за составление информации и отчетов по отдельным направлениям деятельности учреждения по запросу вышестоящих и контролирующих органов;

за организацию работы комиссии по внутреннему контролю качества (далее - Комиссии).

Имеет полномочия:

обеспечивает разработку системы качества в Учреждении, ее внедрение и поддержание в рабочем состоянии;

предоставляет директору ежегодный анализ функционирования системы качества, с учетом внесения предложений по совершенствованию системы качества, разработки порядка проведения внутренних проверок качества и осуществления регулярной оценки эффективности;

вносит в документы, относящиеся к системе качества корректировки, контролирует их ведение;

организует проведение регулярной оценки степени удовлетворенности получателей социальных услуг учреждения предоставленными социальными услугами и того, насколько деятельность исполнителей социальных услуг отвечает потребностям и запросам получателей социальных услуг;

разрабатывает график проведения плановых проверок структурных подразделений для осуществления контроля за качеством выполнения социального обслуживания;

осуществляет плановые, оперативные и внеплановые проверки деятельности отделений по соблюдению качества выполнения социального обслуживания, в соответствии с приказом директора.

Заместитель директора (по административно-хозяйственной работе)

Несет ответственность:

за оснащение Учреждения специальным и техническим оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых социальных услуг;

за исправность оборудования, приборов и аппаратуры, своевременность их ремонта (если подлежат ремонту), или замену новыми;

за соблюдение требований санитарно-гигиенических норм и правил в помещениях Учреждения;

за создание работникам безопасных условий труда, обеспечение защиты от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых социальных услуг;

за обеспечение Учреждения материально-техническими ресурсами и средствами коммунально-бытового обслуживания, обеспечивающими факторы, влияющие на качество социальных услуг;

за текущий и капитальный ремонт помещений;

за координацию работы по заключению и исполнению договоров с организациями; подачу заявок для участия в конкурсных торгах;

за проведение инвентаризации товарно-материальных ценностей; работу и содержание автотранспорта;

за подготовку и работу Учреждения в осенне-зимний период;

за работу обслуживающего и вспомогательного персонала.

Имеет полномочия:

самостоятельно, или по согласованию с директором принимать меры по созданию и поддержанию необходимых условий труда (при необходимости и возможности их улучшения);

по собственной инициативе осуществляет проверки эффективности использования оборудования работниками учреждения;

самостоятельно проверяет санитарно-гигиеническое состояние помещений Учреждения, выполнение работниками правил охраны труда, пожарной и анти-террористической безопасности;

осуществляет контроль за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых социальных услуг.

Комиссия по внутреннему контролю качества предоставляемых социальных услуг (далее - Комиссия)

Несет ответственность:

за достоверность и полноту предоставляемой руководству Учреждения информации о состоянии системы качества Учреждения;

за соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставляемых социальных услуг.

за осуществление контроля за соблюдением требований, предъявляемых к качеству предоставления социальных услуг, норм профессиональной деятельности и профессиональной этики;

за осуществление контроля за соблюдением социальными работниками и сотрудниками Учреждения требований, предусмотренных действующим законодательством по социальным вопросам;

за принятие на основе закрепленных за Комиссией мер, обеспечивающих выполнение работниками Учреждения требований и правил, предусмотренных уставными документами учреждения;

за выполнение иных задач, соответствующих закрепленным за Комиссией полномочиям, направленных на достижение уставных целей и задач деятельности Учреждения в области контроля качества предоставления социальных услуг;

за выявление нарушений и проблем качества предоставляемых социальных услуг;

за разработку рекомендаций, направленных на устранение или предупреждение недостатков в системе качества учреждения.

Имеет полномочия:

осуществляет плановые, внеплановые и повторные проверки системы качества или отдельных ее составных частей, в том числе по определенной тематике;

самостоятельно планирует периодичность проверок;

осуществляет проверки качества предоставляемых социальных услуг, в том числе внеплановые в любом структурном подразделении Учреждения;

выявляет претензии и жалобы получателей социальных услуг, разрабатывает корректирующие мероприятия по устранению и предупреждению недостатков в качестве обслуживания и осуществляет контроль за их выполнением;

разрабатывает и реализует мероприятия по совершенствованию системы качества Учреждения;

разрабатывает новые методы и средства управления качеством предоставляемых социальных услуг;

вносит предложения руководству по улучшению состава и содержания нормативной документации.

Специалисты по социальной работе (руководители структурных подразделений ОСО, ОССО, ОРИФСО)

Несут ответственность:

за соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления социальных услуг;

за документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;

за четкое распределение полномочий и ответственности работников отделений по предоставлению услуг и обеспечению их качества, изложенных в инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;

за обеспечение понимания всеми работниками отделений требований системы качества и политики учреждения в области качества;

за своевременное повышение квалификации сотрудников отделений;

за организацию в отделении работы по повышению профессионализма сотрудников (знания, навыки, практический опыт и пр.) для качественного выполнения возложенных на них обязанностей;

за воспитание у работников отделений высоких моральных и морально – этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с получателями социальных услуг принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;

персонально за качество предоставляемых услуг работниками отделений;

за использование в отделении неисправного оборудования, приборов, аппаратуры;

за использование оборудования, приборов, аппаратуры строго по назначению и в соответствии с документацией по эксплуатации;

за состояние информации об Учреждении, предоставляемых отделениями социальных услугах;

за эффективность информирования населения муниципального образования о направлениях и формах деятельности Учреждения;

за изучение спроса на виды социальных и информационно-методических услуг, предоставляемых специалистами Учреждения и регулярные социологические исследования оценки получателей социальных услуг качества услуг.

Имеют полномочия:

участвуют в формировании политики Учреждения в области качества и обеспечивают ее реализацию;

определяют задачи и функции своего подразделения в области качества, исходя из общих задач Учреждения с учетом предназначения отделения, характера и объема предоставляемых услуг;

планируют и проводят в отделениях мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками отделений;

контролируют в своем отделении соответствие предоставляемых сотрудниками услуг требованиям национальных стандартов Российской Федерации, соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

анализируют ежемесячно и ежеквартально результаты работы отделений в области качества услуг, вырабатывают корректирующие мероприятия, направленные на устранение выявленных недостатков в процессе предоставления услуг и совершенствование качества;

проводят социологические опросы, анкетирование получателей социальных услуг с целью оценки удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми социальными услугами.

Исполнители услуг – работники отделений (ОСО, ОССО, ОРИФСО)

Несут ответственность:

за удовлетворение запроса и потребности получателя социальных услуг;

за соблюдение нормативных документов, регламентирующих требования к порядку предоставления социальных услуг;

за обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг, их результативность и своевременность предоставления;

за несоблюдение морально-этических норм в работе с получателями социальных услуг, некорректное поведение;

за состояние документации и ее соответствие нормативным актам;

за выполнение требований системы качества к политике учреждения в области качества;

за разглашение сведений личного характера о получателях социальных услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

за эффективное использование оргтехники, оборудования, приборов, аппаратуры, имеющихся в учреждении для более качественного предоставления социальных услуг и квалифицированной помощи получателям социальных услуг;

Имеют полномочия:

выполняют свои обязанности, изложенные в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права, ответственность;

осуществляют самоконтроль качества предоставляемых социальных услуг.

Работники, обеспечивающие административно-хозяйственную деятельность (специалист по кадрам, программист, экономист, заведующий хозяйством, специалист по охране труда, водители, технический персонал)

Несут ответственность:

1. Программист, заведующий хозяйством:

за надлежащее состояние (исправность и поддержание в рабочем состоянии) специального и технического оснащения учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и пр.), а также своевременное снятие с эксплуатации неисправного оборудования, его замену или ремонт с последующей технической проверкой в целях исключения сомнительных результатов при работе специалистов, использующих эти технические средства при предоставлении социальных услуг получателям социальных услуг;

за использование оборудования, приборов, аппаратуры строго по назначению в соответствии с документацией на их эксплуатацию;

за пользование только лицензионным программным обеспечением и использованием оргтехники и расходных материалов только в производственных целях.

2. Специалист по кадрам, делопроизводитель, экономист, заведующий хозяйством, каждый в пределах своей компетенции:

наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;

укомплектованность учреждения специалистами, их подбор с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой.

3. Специалист по охране труда, водители, технический персонал (уборщицы, сторожа и др.) в пределах своей должностной компетенции:

за обеспечение безопасных условий труда всему персоналу учреждения, в том числе работникам, предоставляющим социальные услуги и осуществляющим производственную деятельность вне учреждения;

за выполнение требований санитарно-гигиенических норм и правил, обеспечение мер противопожарной безопасности.

Имеют полномочия:

информировать администрацию Учреждения о состоянии факторов, влияющих на качество предоставляемых социальных услуг;

принимать меры, направленные на создание или поддержание упомянутых условий, а при необходимости и возможности на их улучшение;

вносить предложения руководству учреждения по совершенствованию факторов, влияющих на качество социальных услуг.

Ответственность за надлежащее выполнение требований, установленных нормативными актами Российской Федерации, выявление претензий и жалоб получателей социальных услуг, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль выполнения этих мероприятий несут руководители структурных подразделений, специалисты по социальной работе и социальные работники в пределах своей компетенции.

Специалисты Учреждения качественно, в соответствии с должностными инструкциями и настоящим Руководством оказывают социальные услуги получателям услуг Учреждения, участвуют в самоконтроле и взаимоконтроле качества услуг, осуществляют действия по систематическому повышению качества оказываемых социальных услуг.

10. РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ПОРЯДКА ВНЕДРЕНИЯ, ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ И КОНТРОЛЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

<p>Организационно-методическая работа по внедрению системы качества в Учреждении</p>	<p>Разработка и функционирование системы качества</p>	<p>Контроль за ходом внедрения и применения национальных стандартов и нормативно правовых актов</p>
<p>Определение ответственного лица за функционирование системы качества</p>	<p>Анализ факторов, влияющих на качество социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует Учреждение; - условия размещения Учреждения; - укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация; - наличие специального и технического оснащения Учреждения (оборудование, приборы, аппаратура), отвечающего требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным документам и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых социальных услуг; - состояние информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления социальных услуг получателям социальных услуг. 	<p>Проведение плановых, внеплановых и повторных проверок</p>

<p>Разработка плана организационных мероприятий по внедрению стандартов и нормативно правовых актов</p>	<p>Наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует Учреждение</p>	<p>Осуществление контроля качества предоставляемых социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверка и идентификация социальных услуг на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление; - осуществление самоконтроля персонала, предоставляющего социальные услуги; - проведение социологических опросов для оценки степени удовлетворенности получателей социальных услуг предоставлением социальных услуг; - сравнение оценок получателей социальных услуг и исполнителей услуг, для определения степени соответствия деятельности исполнителей социальных услуг потребностям и запросам получателей социальных услуг; - обеспечение приоритета получателей социальных услуг в оценке качества услуг.
<p>Доведение национальных стандартов и нормативно правовых актов до специалистов Учреждения, разъяснение политики в области их разработки и внедрения</p>	<p>Мониторинг эффективности системы качества учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроль соответствия системы качества требованиям стандарта и документации на нее (внутренние проверки – разработка порядка их проведения); - анализ и оценка функционирования си- 	<p>Проведение мониторинга</p>

	<p>стемы качества в целом и отдельных ее составных частях;</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализ соответствия предоставляемых социальных услуг требованиям нормативных документов; - анализ и оценка результатов работы Учреждения в области качества социальных услуг; <p>Выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления социальных услуг</p>	
<p>Приведение содержания действующей нормативно-правовой базы Учреждения в соответствии с утвержденными национальными стандартами и нормативными правовыми актами</p>	<p>Актуализация документов Учреждения, регламентирующих деятельность системы качества</p>	<p>Подготовка соответствующих документов</p>
<p>Изучение состояния дел и оказание практической помощи в работе подразделений Учреждения социального обслуживания</p>	<p>Проведение рабочих совещаний, технических учеб с основными исполнителями</p>	<p>Проведение социологических опросов для оценки степени удовлетворенности получателей социальных услуг предоставлением социального обслуживания</p> <p>Сравнение оценок получателей социальных услуг и исполнителей социальных услуг, для определения степени удовлетворенности получателей социальных услуг предоставлением социального обслуживания</p>

<p>Изучение состояния информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления услуг получателям социальных услуг</p>	<p>Актуализация информации о деятельности учреждения, в том числе размещенной на стендах и сайте учреждения, на сайте bus.gov.ru, в реестре поставщиков социальных услуг Краснодарского края</p>	<p>Проведение социологических опросов для оценки степени удовлетворенности информированностью получателей социальных услуг о деятельности Учреждения</p>
<p>Разработка плана мероприятий по устранению выявленных недостатков и несоответствий стандартам.</p>	<p>- Документальное оформление системы качества (комплекта документов, в т.ч. Руководства по качеству) и внесение соответствующих дополнений и изменений: - выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления социальных услуг, и совершенствования системы качества; - разработка и реализация мероприятий по совершенствованию системы качества, методов и средств управления качеством предоставляемых социальных услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации.</p>	<p>Обеспечение приоритета получателей социальных услуг в оценке качества предоставления социальных услуг.</p>

11. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ АКТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, РАБОТ

Нормативно-правовые документы Российской Федерации:

(иные документы)

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г. (с изменениями);
 Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995г. №223-ФЗ;
 Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.1996г. № 14-ФЗ;
 Конвенция о правах ребенка от 20.11.1989г., ратифицирована Постановлением Верховного Совета СССР от 13.06.1990г. № 1559-1;
 Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов);
 Федеральный закон «О ветеранах» от 12.01.1995г. № 5-ФЗ (в ред. Федеральных законов);
 Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ;
 Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995г. № 181-ФЗ (в ред. Федеральных законов);
 Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 года № 120-ФЗ (в ред. Федеральных законов);
 Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 24.11.2014г. № 939н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»;
 Национальные стандарты Российской Федерации в области социального обслуживания населения.

Нормативно-правовые документы Краснодарского края:

- Закон Краснодарского края от 15.12.2004 г. № 806-КЗ «Об органах социальной защиты населения Краснодарского края»;
 Закон Краснодарского края от 5 ноября 2014 года № 3051-КЗ "О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края".
 Закон Краснодарского края от 18.07.2016 № 3446-КЗ «О внесении изменений в статьи 6 и 10 Закона Краснодарского края «О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края».
 Закон Краснодарского края от 26 декабря 2014 года № 3087-КЗ "Об утвер-

ждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края".

Постановление главы администрации Краснодарского края от 4 апреля 2008 года № 258 «Об утверждении Положения о порядке взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в области организации индивидуальной профилактической работы в отношении несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении».

Постановление главы администрации Краснодарского края от 14 сентября 2015 года № 864 «О внесении изменений в постановление главы администрации Краснодарского края от 4 апреля 2008 года № 258 «Об утверждении Положения о порядке взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в области организации индивидуальной профилактической работы в отношении несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении».

Постановление главы администрации Краснодарского края от 22 декабря 2014 года N 1509 «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Краснодарского края в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания».

Постановление главы администрации Краснодарского края от 22 декабря 2014 года N 1508 «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия органов государственной власти субъектов Российской Федерации при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения».

Постановление главы администрации Краснодарского края от 22 декабря 2014 года N 1503 «Об определении размера компенсации, выплачиваемой поставщикам социальных услуг, включенным в реестр поставщиков социальных услуг и не участвующим в выполнении государственного задания (заказа), и порядка ее выплаты».

Постановление главы администрации Краснодарского края от 31 декабря 2014 года N 1622 «Об определении уполномоченного органа Краснодарского края на осуществление предусмотренных Федеральным законом от 28 декабря 2013 года N° 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» полномочий в сфере социального обслуживания, в том числе на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании, а также на составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг и о внесении изменений в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 28 июня 2012 года N° 743 «О министерстве социального развития и семейной политики Краснодарского края».

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08 декабря 2014 года № 984 «Об утверждении Перечня иных обстоятельств, признанных ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан, для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании».

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08 декабря 2014 года № 985 «Об утверждении Методических рекомендаций по признанию граждан, нуждающимися в социальном обслуживании на территории Краснодарского края».

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 05 декабря 2014 года № 976 «Об утверждении нормативов штатной численности организаций социального обслуживания Краснодарского края, осуществляющих социальное обслуживание на дому, полустационарное социальное обслуживание, стационарное социальное обслуживание».

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 05 декабря 2014 года № 981 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг на территории Краснодарского края и порядка ее взимания» (в редакции от 15 января 2015 года № 13).

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 17 октября 2014 года № 776 «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги на территории Краснодарского края».

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 31 октября 2014 года № 835 «Об утверждении номенклатуры организаций социального обслуживания на территории Краснодарского края».

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 09 октября 2014 года № 751 «О Порядке расходования средств, образовавшихся в результате взимания платы за предоставление социальных услуг организациями социального обслуживания Краснодарского края».

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08 декабря 2014 года № 986 «Об утверждении Методических рекомендаций по составлению и заполнению индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Краснодарского края».

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 24 декабря 2014 года № 1046 «Об утверждении порядка формирования и ведения Реестра поставщиков социальных услуг Краснодарского края».

Приказ министерства социального развития и семейной политики Красно-

дарского края от 24 декабря 2014 года № 1047 «Об утверждении порядка формирования и ведения Регистра получателей социальных услуг Краснодарского края».

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22 декабря 2014 года № 1042 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае» (в редакции приказа министерства труда и социального развития Краснодарского края от 30 августа 2016г №1074)

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 30 декабря 2014 года № 1100 «О порядке утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг».

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 30 декабря 2014 года № 1108 "Об утверждении подушевых нормативов финансирования социальных услуг для поставщиков социальных услуг в Краснодарском крае».

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 30 декабря 2014 года № 1110 «Об утверждении нормативов, характеризующих процесс предоставления социальных услуг, используемых при расчете подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Краснодарском крае».

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 15 января 2015 года № 14 «Об утверждении тарифов на социальные услуги, предоставляемые поставщиками социальных услуг Краснодарского края, осуществляющими социальное обслуживание на дому, на основании подушевых нормативов» (в редакции от 31 декабря 2015 года № 1557).

Приказ министерства труда и социального развития Краснодарского края от 21 февраля 2022 года № 161 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22 декабря 2014 года № 1042 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в Краснодарском крае».

Приказ министерства труда и социального развития Краснодарского края от 21 февраля 2022 года № 162 «Об утверждении тарифов на социальные услуги, предоставляемые поставщиками социальных услуг Краснодарского края, осуществляющими социальное обслуживание на дому, на основании подушевых нормативов».

Нормативно-правовые документы учреждения:

Положение об Учреждении.

Устав Учреждения и изменения к нему.

Положение о структурных подразделениях Учреждения.

Должностные инструкции работников Учреждения.

Правила внутреннего трудового распорядка.

Документация системы качества Учреждения.

Приказы директора Учреждения.

Заместитель директора



А.И.Яценко

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

ГБУ СО КК

«Павловский КЦСОН»

от 09.01.2023 № 39

ПОЛОЖЕНИЕ

о комиссии по организации внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее-Учреждение)

1. Общие положения

1.1. Положение о комиссии по организации внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг (далее – Положение) в Учреждении, разработано в соответствии с нормативно – правовыми актами, регулирующими деятельность Учреждения, Руководством по качеству предоставления социальных услуг , в целях повышения эффективности и качества предоставляемых социальных услуг.

1.2. Настоящее Положение определяет компетенцию, функции, задачи, порядок формирования и деятельность комиссии по организации внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг (далее – Комиссия).

1.3. Комиссия создана для совершенствования контроля качества социальных услуг, предоставляемых в Учреждении.

1.4. В своей деятельности Комиссия руководствуется законодательством, нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, настоящим Положением и основывается:

- на уважении и защите прав, законных интересов получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в Учреждении (далее – получатели социальных услуг);
- соблюдение законодательства Российской Федерации и Краснодарского края;
- обеспечение и соблюдение сотрудниками учреждения требований предъявляемых к качеству предоставляемых социальных услуг.

2. Цели и задачи Комиссии

2.1. Основными целями Комиссии являются:

- выявление степени удовлетворения получателей социальных услуг качеством предоставляемых социальных услуг;

- оценка деятельности структурных подразделений Учреждения, предоставляемых социальные услуги;

- разработка и реализация мероприятий по устранению выявленных недостатков в работе структурных подразделений;

- разработка и принятие мер, направленных на повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;

- разработка и принятие профилактических мер по предупреждению или регулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

2.2. Основными задачами Комиссии являются:

- осуществление эффективного контроля факторов, влияющих на качество предоставляемых социальных услуг (документации Учреждения, условий размещения, состояния материально-технической базы, укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификации, состояние информации, организации внутреннего контроля качества);

- предотвращение или устранение любых несоответствий предоставляемых социальных услуг к предъявляемым к ним требованиям;

- изучение мнения получателей социальных услуг с целью оценки качества социальных услуг;

- обеспечение стабильного уровня качества предоставления социальных услуг;

- обеспечение оперативного рассмотрения и практического решения всех возникающих вопросов в области контроля качества социальных услуг;

- обеспечение личной ответственности каждого работника за качество предоставляемых социальных услуг.

3. Образование и состав комиссии

3.1. Создание Комиссии и утверждение ее состава осуществляется приказом директора Учреждения.

3.2. В состав Комиссии могут входить: заместители директора, специалисты по социальной работе (далее-руководители структурных подразделений), специалисты по социальной работе, экономист, специалист по кадрам.

3.3. Председатель Комиссии – заместитель директора по основной деятельности учреждения, осуществляет общее руководство работой Комиссии (далее – Председатель Комиссии).

Председатель Комиссии :

- разрабатывает план работы Комиссии на год и руководит деятельностью комиссии по выполнению плановых мероприятий;

- ежегодно разрабатывает план-график проверок Комиссии;

- устанавливает ответственность каждого члена комиссии за проверку конкретного структурного подразделения, а также конкретных факторов, влияющих на качество социальных услуг, и подготовку справки по итогам контроля;

по результатам проверки готовит аналитическую справку по итогам контроля и материалы для принятия администрацией учреждения решений о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам, допустившим нарушения;

Секретарь Комиссии- специалист по социальной работе отделения развития инновационных форм социального обслуживания, организует работу Комиссии, обеспечивает своевременное рассмотрение материалов, их подготовку, ведение и хранение установленной документации.

Члены комиссии осуществляют контроль факторов, влияющих на качество социальных услуг, готовят справки по итогам проверок, и в установленные сроки предоставляют их Председателю Комиссии для составления сводной аналитической справки по итогам контроля.

Заседания Комиссии не протоколируются.

4. Организация деятельности Комиссии

4.1. Комиссия осуществляет контроль деятельности: отделений социального обслуживания на дому; отделения срочного социального обслуживания; отделения развития инновационных форм социального обслуживания на предмет исполнения работниками отделений своих должностных обязанностей по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии с государственными стандартами обслуживания населения и другими нормативными документами в сфере социального обслуживания.

4.2. Комиссия осуществляет контроль качества предоставляемых социальных услуг в соответствии с государственным заданием на оказание социальных услуг путем плановых, внеплановых и повторных проверок.

5. Организация проведения плановых проверок

5.1. Плановые проверки осуществляются Комиссией согласно годовому плану-графику проверок, разработанному председателем Комиссии и утвержденному приказом директора Учреждения.

План-график проверок должен содержать следующие сведения: тема и вопросы для контроля, срок контроля, фамилия, имя, отчество проверяющего.

5.2. Утвержденный директором Учреждения План проверок и График проверок доводится до сведения заинтересованных лиц доступным способом для ознакомления.

5.3. В отношении одного структурного подразделения плановая проверка проводится не реже одного раза в полугодие.

5.4. Плановая проверка может проводиться как по всем факторам, влияющим на качество социальных услуг, так и по отдельным показателям.

5.5. Продолжительность плановой проверки не может составлять более 5 (пяти) рабочих дней.

5.6. Плановая проверка проводится Комиссией на основании приказа директора Учреждения о проведении плановой проверки.

5.7. Плановая проверка проводится с обязательным уведомлением лица либо структурного подразделения, в отношении которого проводится проверка не позднее чем за 3 рабочих дня до начала ее проведения.

5.8. По результатам проведения плановой проверки Комиссией в течение 5-ти рабочих дней оформляется справка.

В Справке подробно излагаются следующие сведения и обстоятельства, установленные Комиссией:

субъект проверки;

цель проверки;

основные направления проверки;

проверяемый период;

сведения о результатах проверки;

описание выявленных фактов нарушений или отсутствие таковых;

ссылки на нарушенные нормы государственных и национальных стандартов качества социальных услуг и иных нормативных правовых актов, внутренних документов учреждения;

выводы и предложения Комиссии по устранению выявленных нарушений.

Справка подписывается членами Комиссии, проводившими проверку, а также руководителем структурного подразделения, где проводилась проверка. Если проводилась проверка отдельного специалиста, то Справку подписывает специалист, в отношении которого проводилась проверка.

5.9. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией несущественными и легкоустраняемыми, ею выносится указание об устранении выявленных нарушений в установленный срок с обязательным подтверждением устранения нарушений в виде отчета. В случае неисполнения вышеназванного указания, нарушения считаются существенными, Комиссией выносится заключение о рассмотрении материалов для принятия администрацией учреждения решений о принятии мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам учреждения, допустившим нарушения.

При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией существенными, руководитель структурного подразделения или сотрудник, в отношении которого осуществлялась проверка, в течение 5 рабочих дней после окончания проверки разрабатывает и представляет в Комиссию план мероприятий по устранению нарушений с указанием планируемых мероприятий и сроков их проведения (Приложение). По факту проведенных мероприятий по устранению недостатков, не позднее 15 календарных дней, руководитель структурного подразделения или сотрудник, в отношении которого осуществлялась проверка, предоставляет отчет об устранении нарушений.

В случае, установленных фактов нарушений, отраженных в Справке, Комиссия поручает Председателю Комиссии подать на имя директора учреждения служебную записку с предложением о рассмотрении вопроса принятия мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам учреждения, допустившим нару-

шения. К служебной записке в обязательном порядке прилагаются Справка и объяснительные записки лиц, допустивших нарушения.

5.10. Ответственным за подготовку Справки является Председатель Комиссии. Справка оформляется Председателем Комиссии в двух экземплярах. Один экземпляр Справки остается в деле, второй экземпляр вручается лицу, в отношении которого проводилась проверка под роспись.

6. Организация проведения внеплановых проверок

6.1. Внеплановые проверки проводятся в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы структурного подразделения или отдельного сотрудника по обеспечению качества социальных услуг, при значительных изменениях организации работ, отрицательно влияющих на их качество, поступившего в Учреждение обращения на действия руководителя структурного подразделения или социального работника при предоставлении социальных услуг.

6.2. Внеплановая проверка проводится Комиссией на основании приказа директора Учреждения о проведении проверки.

6.3. Руководитель структурного подразделения или лицо, в отношении которого проводится проверка, знакомится с приказом в течение одного рабочего дня, со дня поступления жалобы (обращения) в Учреждение.

6.4. В течении 5-х дней ответственное лицо, назначенное директором учреждения, проводит проверку и документально оформляет результат проверки, составляет справку с перечнем выявленных недостатков и знакомит с ней проверяемого под роспись.

При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных проверяющим, несущественными и легкоустраняемыми, им выносится указание об устранении выявленных нарушений в установленный срок с обязательным подтверждением устранения нарушений в виде отчета. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных существенными, руководитель структурного подразделения или сотрудник, в отношении которого осуществлялась проверка, в течение 5-ти рабочих дней после окончания проверки разрабатывает план по устранению нарушений с указанием планируемых мероприятий и сроков их проведения. По факту проведенных мероприятий по устранению недостатков, не позднее 15 календарных дней, руководитель структурного подразделения или сотрудник, в отношении которого осуществлялась проверка, предоставляет отчет об устранении нарушений. В процессе проведения оперативной проверки Комиссией, рассматриваются только факты, указанные в обращении (жалобе), или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

6.5. Справка представляется для ознакомления руководителю проверяемого структурного подразделения или лицу, в отношении которого проводилась проверка, под роспись.

7. Организация проведения повторных проверок

7.1. Повторная проверка проводится с целью определения своевременности, эффективности, результативности мероприятий по устранению недостатков, выявленных при плановой проверке, по истечении срока устранения нарушений .

7.2. Повторная проверка проводится заместителем директора на основании приказа директора Учреждения.

7.3. В процессе проведения повторной проверки руководитель проверяемого структурного подразделения представляет разработанный им ранее план мероприятий по устранению нарушений, выявленных в ходе проведения плановой проверки и отчет о проведенных мероприятиях по устранению недостатков, а также (при необходимости) документы, в которых были обнаружены нарушения.

7.7. Результаты повторной проверки в 3-х дневный срок после проверки оформляются в виде справки по итогам повторной проверки с указанием причин проверки, сведений о результатах проверки.

8. Результаты контроля

8.1. Результаты внутреннего контроля освещаются председателем Комиссии на планерном совещании с руководителями структурных подразделений.

8.2. Результаты контроля учитываются при планировании работы Учреждения на следующий календарный период.

8.3. Ежегодно Председатель Комиссии представляет директору Учреждения анализ функционирования и эффективности системы контроля качества, который включает сведения:

- о результатах выполнения контрольных мероприятий систематического внутреннего контроля на всех уровнях;

- о выполнении мер по устранению и недопущению в дальнейшем выявленных нарушений;

- об эффективности внутреннего контроля в Учреждении.

9. Права и ответственность Комиссии

9. 1. Комиссия несет ответственность за:

- за достоверность и полноту предоставляемой руководству Учреждения информации о состоянии системы качества учреждения;

- за соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставляемых социальных услуг;

- за осуществление контроля за соблюдением требований, предъявляемых к качеству предоставления социальных услуг, норм профессиональной деятельности и профессиональной этики;

за осуществление контроля за соблюдением социальными работниками и сотрудниками учреждения требований, предусмотренных действующим законодательством по социальным вопросам;

за принятие на основе закрепленных за Комиссией полномочий мер, обеспечивающих выполнение работниками учреждения требований и правил, предусмотренных уставными документами учреждения;

за выполнение иных задач, соответствующих закрепленным за Комиссией полномочиям, направленных на достижение уставных целей и задач деятельности Учреждения в области контроля качества предоставления социальных услуг;

за выявление нарушений и проблем качества предоставляемых социальных услуг;

за разработку рекомендаций, направленных на устранение или предупреждение недостатков в системе качества Учреждения.

9.2. Комиссия имеет полномочия:

осуществляет плановые, внеплановые и повторные проверки системы качества или отдельных ее составных частей, в том числе по определенной тематике;

самостоятельно планирует периодичность проверок;

осуществляет проверки качества предоставляемых социальных услуг, в том числе оперативные, в любом структурном подразделении учреждения;

выявляет претензии и жалобы получателей социальных услуг, разрабатывает корректирующие мероприятия по устранению и предупреждению недостатков в качестве обслуживания и осуществляет контроль за их выполнением;

разрабатывает и реализует мероприятия по совершенствованию системы качества Учреждения;

разрабатывает новые методы и средства управления качеством предоставляемых социальных услуг;

вносит предложения руководству по улучшению состава и содержания нормативной документации.

Заместитель директора



А.И. Яценко

Приложение
к Положению о комиссии
по организации внутренне-
го контроля качества
предоставляемых социаль-
ных услуг в государствен-
ном бюджетном учрежде-
нии социального обслужи-
вания Краснодарского края
«Павловский комплексный
центр социального обслу-
живания населения»

План мероприятий
по устранению нарушений, выявленных в ходе проведения плановой про-
верки качества предоставления социальных услуг, осуществления контроля
руководителем отделения социального обслуживания на дому № ____
от «__» _____ 20__ г.

№ п/п	Перечень, выявленных нарушений, указанных в справке по результатам проведения проверки	Мероприятия по устранению нарушений	Сроки устранения нарушений	Ответственные за устранение нарушений должность Ф.И.О.	Отметка об устранении

Специалист
по социальной работе ОСО _____
Подпись

_____ ФИО

СОГЛАСОВАНО:
Заместитель директора

_____ Подпись

_____ ФИО