



ПРАВИТЕЛЬСТВО КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

11 июня 2015 года № 235
г. Курган

О системе контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области

В соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Курганской области от 9 декабря 2014 года №476 «Об утверждении Порядка организации осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания», национальными стандартами Российской Федерации (ГОСТ Р 52496 – 2005, ГОСТ Р 52497 – 2005), приказами Главного управления социальной защиты населения Курганской области от 4 декабря 2014 года № 503 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на дому», № 505 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания», № 507 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в реабилитационных центрах (отделениях) для детей и подростков с ограниченными возможностями» и кадровыми изменениями Главного управления

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1) положение о системе контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области согласно приложению 1 к настоящему приказу;

2) состав комиссии Главного управления социальной защиты населения Курганской области по контролю качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области согласно приложению 2 к настоящему приказу;

2) положение о комиссии Главного управления социальной защиты населения Курганской области по контролю качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области согласно приложению 3 к настоящему приказу;

3) примерное положение о комиссии организации по контролю качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области согласно приложению 4 к настоящему приказу.

2. Отделам социального обслуживания пожилых людей и инвалидов (Лепетя О.Н.) и по делам семьи и детей (Саблина Т.В.) довести настоящий приказ до сведения поставщиков социальных услуг и оказывать им методическую помощь в его реализации.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Главного управления социальной защиты населения Курганской области - начальника управления социального обслуживания населения Максименко В.Н.

Начальник Главного управления
социальной защиты населения
Курганской области

В.Д. Демина

Приложение 1 к приказу Главного управления социальной защиты населения Курганской области от «___» _____ 2015 года № ___ «О системе контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области»

Положение о системе контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области

Раздел I. Общие положения

1. Система контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области (далее – система контроля качества) представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности получателей социальных услуг.

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

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

4. Система контроля качества является обязательной для всех организаций социального обслуживания населения независимо от организационно-правовой формы.

5. К основным показателям, определяющим качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной и стационарной формах социального обслуживания (далее - социальное обслуживание), относятся:

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

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

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

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

2) наличие и состояние документов:

- учредительные документы организации;

- положения о структурных подразделениях организации;

- должностные инструкции специалистов;

- методики современных социальных технологий;

- отчетная – учетная документация;

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

- нормативные правовые и локальные акты, регламентирующие деятельность

организации;

3) численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами у данного поставщика социальных услуг;

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

- организация и ее структурные подразделения размещаются в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий получателей социальных услуг. Помещения обеспечиваются средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

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

5) укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация:

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

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

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

- аттестация специалистов в установленном порядке;

6) наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.) помещений поставщика социальных услуг:

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

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

7) состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания:

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

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

9) соблюдение порядка предоставления социального обслуживания.

Раздел II. Уровни контроля

6. Система контроля качества предусматривает следующие уровни контроля:

1) внутренний контроль – организация;

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

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

7. Внутренний контроль качества социальных услуг (далее — внутриведомственный контроль) осуществляется организацией постоянно.

8. Внутренний контроль осуществляется путем:

1) контроля руководителя организации (заместителя руководителя);

2) контроля руководителя структурного подразделения;

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

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

10. В локальных актах организации определяются цели, механизмы и периодичность проведения проверок по направлениям деятельности организации, устанавливаются критерии оценки качества предоставления социальных услуг.

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

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

13. Итоги проверки доводятся специалистами до сведения руководителя организации (заместителя руководителя).

14. Текстовые отчеты и предложения по результатам проверок представляются руководителем (заместителем руководителя) в комиссию организации по контролю качества предоставления социальных услуг населению.

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

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

17. В Главном управлении создается комиссия по контролю качества предоставления социальных услуг населению Курганской области, действующая в соответствии с утвержденным положением (приложение 3 к настоящему приказу).

18. Региональный государственный контроль (надзор) в сфере социального обслуживания осуществляется отделом финансового контроля и надзора в сфере социального обслуживания Главного управления социальной защиты населения Курганской области на постоянной основе в соответствии с Административным регламентом исполнения Главным управлением социальной защиты населения Курганской области государственной функции по осуществлению регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания.

Приложение 2 к приказу Главного управления социальной защиты населения Курганской области от « ____ » _____ 2015 года № ____ «О системе контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области»

Состав комиссии Главного управления социальной защиты населения Курганской области по контролю качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области

Первый заместитель начальника Главного управления социальной защиты населения Курганской области, председатель комиссии;

Заместитель начальника Главного управления социальной защиты населения Курганской области - начальник управления социального обслуживания населения, заместитель председателя комиссии;

Главный специалист отдела социального обслуживания пожилых людей и инвалидов Главного управления социальной защиты населения Курганской области, секретарь комиссии;

Начальник отдела социального обслуживания пожилых людей и инвалидов Главного управления социальной защиты населения Курганской области;

Начальник отдела экономики и финансов Главного управления социальной защиты населения Курганской области;

Начальник отдела по делам семьи и детей Главного управления социальной защиты населения Курганской области;

Главный специалист сектора правовой работы Главного управления социальной защиты населения Курганской области.

Приложение 3 к приказу Главного управления социальной защиты населения Курганской области от «___» _____ 2015 года № ___
«О системе контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области»

**Положение
о комиссии Главного управления социальной защиты населения
Курганской области по контролю качества предоставления социальных
услуг получателям социальных услуг Курганской области**

1. Комиссия Главного управления социальной защиты населения Курганской области по контролю качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области (далее – комиссия Главного управления) является специально уполномоченным постоянно действующим органом.

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

3. Комиссия Главного управления в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Курганской области и настоящим Положением.

4. В целях исполнения возложенных функций комиссия Главного управления:

- оказывает практическую и консультативную помощь организации по вопросам предоставления социальных услуг;
- заслушивает руководителя организации по вопросам предоставления социальных услуг;
- устанавливает сроки по устранению выявленных замечаний в деятельности организаций, осуществляет контроль за их исполнением;
- ходатайствует перед начальником Главного управления о принятии дисциплинарных мер к руководителям организаций, допустившим нарушения действующего законодательства.

5. Председатель комиссии Главного управления – первый заместитель начальника Главного управления социальной защиты.

6. Общее руководство работой комиссии Главного управления осуществляет председатель комиссии Главного управления.

7. Заседания комиссии Главного управления проводятся по мере необходимости.

8. В состав комиссии Главного управления включаются руководители и специалисты Главного управления. Один из членов комиссии Главного управления является секретарем.

9. Секретарь организует работу комиссии Главного управления, обеспечивает своевременное рассмотрение материалов, их подготовку, ведение и хранение установленной документации.

10. Заседание и решение комиссии Главного управления оформляется протоколом.

Приложение 4 к приказу Главного управления социальной защиты населения Курганской области от «___» _____ 2015 года № ___ «О системе контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области»

**Примерное положение
о комиссии организации по контролю качества предоставления
социальных услуг получателям социальных услуг**

1. Комиссия организации по контролю качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг (далее – комиссия организации) создается в организации приказом руководителя.

2. Комиссия организации создается для коллегиального обсуждения и принятия решения по вопросам:

- соблюдения нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, порядков предоставления социального обслуживания;

- контроля качества и эффективности предоставления социального обслуживания получателям социальных услуг;

- совершенствования деятельности организации по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг;

- соблюдения требований к объему, порядку и условиям оказания социальных услуг получателям социальных услуг;

- достоверности, полноты, объективности и своевременности составления и представления отчетности;

- рассмотрения конфликтных ситуаций, претензий клиентов, возникающих при предоставлении социального обслуживания;

- принятие мер морального или материального воздействия к виновным лицам.

3. Комиссия организации в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Курганской области, нормативными правовыми актами Главного управления социальной защиты населения и настоящим Положением.

4. Руководитель организации формирует комиссию организации.

5. В работе комиссии организации может принимать участие попечительский совет организации.

6. Комиссия организации проводит заседания на основании плана-графика заседаний комиссии организации, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя комиссии организации.

7. Работа комиссии организации осуществляется согласно годовому и квартальным планам работы учреждения. План работы комиссии организации включается в комплексный план работы деятельности организации.

8. Заседание и решение комиссии организации оформляется протоколом.