

СОГЛАСОВАНО:

Председателем первичной профсоюзной организации

О. Н. Сухоруких
« 20 18 » г.

УТВЕРЖДАЮ:

директор муниципального учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения»

Сосновского муниципального района
Лирик Н.А.

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе контроля качества социальных услуг
в муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Сосновского муниципального района Челябинской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе контроля качества социальных услуг (далее – Положение) устанавливает основы формирования и раскрытия политики в муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Сосновского муниципального района Челябинской области (далее – Учреждение) в области контроля качества предоставляемых социальных услуг населению.

1.2. Настоящее Положение является основой контроля деятельности отделений и сотрудников Учреждения по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

1.3. Эффективность системы контроля качества обеспечивается:
- наличием Политики Учреждения в области контроля качества предоставляемых социальных услуг населению;
- разработкой планов работы Учреждения и его отделений по контролю качества предоставляемых социальных услуг населению;
- составлением графиков проверок и списка вопросов к ним;
- документальным оформлением результатов проверок;
- выработкой и реализацией мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.4. Под Политикой Учреждения в области контроля качества предоставляемых услуг населению понимается выбранная им совокупность методов оценки деятельности отделений и отдельных сотрудников, направленной на полное удовлетворение нужд получателей услуг, повышение качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации получателей услуг, признанных нуждающимися в социальном обслуживании.

1.5. Основными критериями оценки качества предоставления социальных услуг населению являются:

- полнота и своевременность предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями нормативных правовых документов, регламентирующих их предоставление;
- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: материальная (степень решения материальных и финансовых проблем получателя услуги) оценивается непосредственным контролем результатов выполнения социальной услуги; нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния получателя услуги, решения его правовых, бытовых и других проблем), оценивается косвенным методом, в том числе проведением социальных опросов и т.д.

1.6. При контроле качества предоставляемых социальных услуг:

- проверяются и идентифицируются социальные услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечивается самоконтроль специалистов, предоставляющих социальные услуги;

- проводится регулярная оценка степени удовлетворенности потребностей получателей услуги, путем проведения анкетирования, социологических опросов и др.

II. Политика учреждения в области контроля качества предоставляемых социальных услуг населению.

2.1. Политика учреждения в области контроля качества предоставляемых социальных услуг формируется директором Учреждения на основе ГОСТа Р52143-2003 «Основные виды социальных услуг», ГОСТа Р52142-2003 «Качество социальных услуг», ГОСТа Р52496-2005 «Контроль качества социальных услуг», ГОСТа Р52487-2005 «Система качества учреждений социального обслуживания».

2.2. Система контроля качества предоставляемых социальных услуг населению создаётся с целями: проверки деятельности Учреждения на соответствие социальной услуги требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации, Челябинской области и Сосновского муниципального района, регламентирующих данный вид деятельности, предотвращение (устранение) любых выявленных несоответствий;

-обеспечения постоянного удовлетворения получателей предоставляемыми социальными услугами;

-повышения качества услуг и эффективности их предоставления;

-принятия профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

2.3. Основными задачами, на решение которых направлена система контроля качества, являются:

-осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых социальных услуг;

-осуществление контроля исполнения законодательства в области социального обслуживания, предотвращение или устранение любых несоответствий социальных услуг предъявляемым к ним требованиям;

-выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативных правовых актов и принятие мер по их пресечению, обеспечение стабильно высокого уровня качества предоставляемых социальных услуг;

-анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятие мер по их предупреждению; -анализ и экспертная оценка эффективности результатов деятельности сотрудников;

-изучение результатов деятельности, выявление отрицательных и положительных тенденций в организации реабилитационного процесса и разработка на этой основе предложений по устранению негативных тенденций и распространение положительного опыта;

-анализ результатов исполнения приказов и распоряжений в Учреждении, оказание методической помощи специалистам в процессе контроля.

2.4. Внутренними элементами системы контроля качества являются: комиссия по контролю качества; должностной контроль; самоконтроль.

2.5. К внешним элементам относятся: ведомственный контроль (Министерство социальной политики Челябинской области; УСЗН); надзорные и контролирующие органы; независимая оценка качества предоставления услуг организациями поставщиками услуг.

2.6. Функции внутреннего контроля качества:

-аналитическая;

-контрольно-диагностическая;

-коррекционно-регулятивная.

2.7. Методы контроля, используемые для изучения состояния осуществляемой деятельности:

– наблюдение;

– анализ;

– беседа;

– изучение документации;

- анкетирование;
- социологический опрос;
- хронометраж;
- мониторинг.

III. Уровни управления контролем качества.

3.1. Система контроля качества предусматривает три уровня контроля:
-самоконтроль специалиста структурного подразделения;
-контроль директора, руководителя структурного подразделения, заместителя директора, главного бухгалтера;
-работа комиссии Учреждения по контролю качества предоставляемых социальных услуг населению.

3.2. Специалисты Учреждения осуществляют деятельность в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативных документов Министерства труда и социальной защиты РФ, министерства социальной отношений Челябинской области, локальных актов Учреждения.

3.3. Специалисты обязаны квалифицированно оказывать социальные услуги в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания.

3.4. Самоконтроль проводится специалистами Учреждения ежедневно с учетом оценки качества, полноты, результативности и своевременности предоставления социальных услуг.

3.5. Руководитель структурного подразделения: обеспечивает исполнение нормативных требований по предоставлению социальной услуги; анализирует качество и своевременность предоставления социальных услуг населению; принимает меры к повышению качества предоставляемых социальных услуг и устранению недостатков и некачественного их предоставления; отчитывается по управлению контролем качества предоставляемых социальных услуг населению.

3.6. Заместитель директора координирует деятельность, осуществляет контроль качества деятельности структурных подразделений Учреждения по предоставлению социальных услуг в соответствии с требованиями законодательства; анализирует деятельность Учреждения по контролю качества предоставляемых социальных услуг населению; отчитывается за эту деятельность.

3.7. Директор Учреждения организует работу по контролю качества в Учреждении, несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Учреждение функций и задач.

3.8. Комиссия Учреждения по контролю качества предоставляемых социальных услуг создается приказом директора Учреждения из числа специалистов, руководителей Учреждения с целью проведения плановых комплексных проверок, экспертных проверок при проведении аттестации работников и повторных проверок по приказу директора Учреждения.

IV. Порядок проведения контроля качества.

4.1. Внутренний контроль осуществляется в виде плановых, внеплановых оперативных проверок, мониторинга.

4.2. Внутренний контроль в виде плановых проверок осуществляется в соответствии с утвержденным планом-графиком Учреждения, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок, и доводится до персонала в начале года.

4.3. Внутренний контроль в виде внеплановых проверок осуществляется руководителями структурных подразделений, заместителем директора, директором Учреждения и с целью предупреждения (предварительный) недостатков (нарушений) при выполнении действий по предоставлению социальных услуг неопытными и (или) недостаточно квалифицированными специалистами, а так же с целью проверки (последующий) фактов устранения недостатков (нарушений), выявленных в ходе планового контроля.

4.4. Внутренний контроль в виде повторных (экспертных) проверок осуществляется комиссией по контролю по приказу директора Учреждения в целях: устранения фактов

выявленных нарушений и проверки сведений о нарушениях, указанных в обращениях участников реабилитационного процесса или других граждан, организаций; урегулирования конфликтных ситуаций и отношений между участниками реабилитационного процесса; аттестации специалистов, а так же в связи с возникшими обстоятельствами, вызванными необходимостью изменения (улучшения) основных направлений деятельности Учреждения.

4.5. Внутренний контроль в виде мониторинга предусматривает сбор, системный учет, обработку и анализ информации по организации и результатам реабилитационного процесса для эффективного решения управления качеством социального обслуживания населения.

V. Ответственность за политику в области контроля качества.

5.1. Ответственность за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы контроля качества, за определение политики в области контроля качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками Учреждения требований системы контроля качества несет директор Учреждения.

5.2. Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет заведующий подразделением (отделением).

5.3. Ответственность за сроки и качество предоставления социальной услуги несет специалист, ответственный за ее предоставление.