Приложение 1

к приказу № 12 от13.01.2017

ПОЛОЖЕНИЕ

о контроле качества предоставляемых социальных услуг

муниципальным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» Татарского района Новосибирской области.

1. Общие положения

1.1 Контроль качества предоставляемых социальных услуг направлен на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение эффективности предоставляемых социальных услуг получателям социальных услуг, находящимся в трудной жизненной ситуации. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности. Положение распространяется на социальные услуги, предоставляемые клиентам муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» Татарского района Новосибирской области (далее – МБУ «КЦСОН» Татарского района НСО).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормативными документами:

1.2.1. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения" ;

1.2.2. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения";

1.2.3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания";

1.2.4. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52498-2005 "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания";

1.2.5. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53347-2014 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста";

1.2.6. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52143-2013"Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг";

1.2.7. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52885-2013 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье";

1.2.8. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53348-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам»;

1.2.9. Национальный стандарт ГОСТ Р 52880-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;

1.2.10. Национальный стандарт ГОСТ Р 52881-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семей и детей»;

11. Национальный стандарт ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания;

12. Национальный стандарт ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;

13. Национальный стандарт ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»;

14. Национальный стандарт ГОСТ Р 52886-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам»;

15. Национальный стандарт ГОСТ Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления»;

16. Национальный стандарт ГОСТ Р 52888-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям»;

17. Национальный стандарт ГОСТ Р 53058-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста»;

18. Национальный стандарт ГОСТ Р 53059-2014 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам»;

19. Национальный стандарт ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;

20. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

21. Закон Новосибирской области от 05.12.1995 N29-ОЗ (ред. от 06.12.2013 с изменениями, вступившими в силу с 01.01.2014 "О социальной помощи на территории Новосибирской области»;

22. Приказ министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 №1288 "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области "

24. Приказ министерства социального развития Новосибирской области от 23.12.2014 №1446 «Об утверждении Стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг»;

2. Основные цели и задачи контроля. Методы внутреннего контроля.

2.1. Целью контроля качества предоставляемых социальных услуг является проверка соответствия качества этих услуг требованиям национальных стандартов РФ социального обслуживания населения, нормативных правовых актов РФ и Новосибирской области, регламентирующих данный вид деятельности, предотвращение (устранение) любых выявленных несоответствий. Контроль качества предоставляемых социальных услуг направлен на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение эффективности предоставляемых социальных услуг получателям социальных услуг, находящимся в трудной жизненной ситуации.

2.2 Задачи контроля:

2.2.1. осуществление контроля исполнения законодательства в области социального обслуживания населения;

2.2.2. проверка полноты, своевременности предоставления услуг, а также их результативности;

2.2.3. выявление случаев нарушений и неиспользования нормативных правовых актов и принятие мер по их пресечению;

2.2.4. анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятие мер по их предупреждению;

2.2.5. анализ и оценка эффективности результатов деятельности, разработка на этой основе предложений по устранению негативных тенденций и распространение положительного опыта;

2.2.6. анализ результатов реализации приказов и распоряжений в учреждении.

2.3 Методы контроля, используемые для изучения состояния осуществляемой деятельности:

- наблюдение;

- анализ;

- беседа;

- изучение документации;

- анкетирование (мониторинг).

2.4. Для оценки и учета качества социальных услуг используются методы, применимые к различным видам показателей качества:

- для учета количественных показателей – анализ документации: актов, журналов учета социальных услуг, индивидуальных программ предоставления социальных услуг, планов, статистических и аналитических отчетов и т.п.

- для учета качественных показателей – проведение наблюдений, бесед, анкетирования, направленного на удовлетворение потребителей объемом и качеством социальных услуг и т.п.

3. Уровни управления контролем качества

3.1 Система контроля качества предусматривает следующие уровни контроля:

- самоконтроль специалиста (социального работника) отделения;

- контроль заведующего отделением (филиалом);

- контроль заместителя директора;

- контроль директора.

3.1.1 Самоконтроль специалиста (социального работника) отделения.

Специалисты осуществляют деятельность в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Новосибирской области, министерства социального развития Новосибирской области, локальных нормативных актов учреждения. Специалисты (социальные работники) обязаны качественно оказывать социальные услуги в соответствии с национальными стандартами социального обслуживания и с приказом МСР НСО № 1446 от 23.12.14 г. «Об утверждении Стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг».

Самоконтроль проводится ежедневно с учетом оценки качества, полноты и результативности социальных услуг. Результаты самоконтроля оформляются специалистом ежемесячно в виде отчетов.

3.1.2 Контроль заведующего отделением (филиалом).

Заведующие отделениями и филиалом являются ответственными исполнителями по проведению проверок в своем отделении (филиале):

- осуществляют выезды к клиентам учреждения или на местах и оценивают работу социальных работников и специалистов непосредственно в присутствии клиента.

- организуют работу подчиненных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Новосибирской области, министерства социального развития Новосибирской области, локальных нормативных актов учреждения, национальными стандартами РФ социального обслуживания населения и приказом МСР НСО № 1446 от 23.12.14 г. «Об утверждении Стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг».

- обеспечивают исполнение нормативных требований;

- несут ответственность за выполнение возложенных на отделение функций, а также за состояние исполнительской дисциплины в структурном подразделении;

- проводят периодические проверки качества работы специалистов (социальных работников) с заполнением Акта контроля качества предоставления социальных услуг (Приложение №2);

- готовят отчеты о деятельности структурного подразделения.

3.1.3. Контроль заместителя директора.

Ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы качества учреждения является заместитель директора:

- координирует деятельность отделений по предоставлению социальных услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Новосибирской области, министерства социального развития Новосибирской области, локальных нормативных актов учреждения, национальными стандартами РФ социального обслуживания населения и приказом МСР НСО № 1446 от 23.12.14 г. «Об утверждении Стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг»;

- осуществляет организационное обеспечение деятельности учреждения, координацию действий между отделениями, контроль качества деятельности отделений, сроков исполнения планов, поручений, служебных документов.

3.1.4. Контроль директора.

Директор организует работу учреждения в целом и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на учреждение задач и функций.

4. Организация работы по контролю качества предоставляемых услуг

4.1. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется в виде плановых, оперативных проверок и мониторинга.

- Плановая проверка качества предоставляемых услуг производится на основании утвержденного директором ежеквартального графика контроля качества предоставляемых услуг.

- Оперативная проверка системы качества услуг проводится для принятия профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов, а также с целью проверки фактов устранения недостатков, выявленных в ходе планового контроля.

- Контроль в виде мониторинга предусматривает сбор, системный учет, обработку и анализ информации по результатам деятельности учреждения для эффективного решения задач управления качеством социального обслуживания.

4.2. При оценке качества работы используют следующие критерии:

а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

б) результативность предоставления услуги:

- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решение его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

в) знание и соблюдение требований регламентирующих документов;

г) документальное оформление предоставления услуг;

д) соблюдение правил охраны труда и пожарной безопасности специалиста/социального работника;

е) оценка качества услуг клиентом.

4.3. Оценка качества предоставляемых услуг складывается из следующих компонентов:

- самоконтроль социального работника, специалиста, предоставляющего услугу, как составную часть процесса контроля;

- обеспечение приоритета клиента в оценке качества услуг;

- оценка качества услуг администрацией учреждения (внутренний контроль);

- оценка качества услуг вышестоящими организациями (внешний контроль);

- анализ на основе социологического опроса клиентов;

- полный анализ системы качества проводится заместителем директора 1 раз в год;

Результаты анализа используются для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы.

4.4. При проведении проверок по отдельным вопросам могут привлекаться специалисты из числа сотрудников.

4.5. При выявлении в ходе проверки фактов неудовлетворительной работы по реализации стандартов с сотрудником, допустившим нарушение, проводится внеплановый инструктаж.

На основании представления заместителя директора, заведующего отделением (филиалом) выносится решение о снижении размера или лишении премии или наложении дисциплинарного взыскания, предусмотренного действующим законодательством.

5. Документальное оформление системы качества контроля.

5.1. Результаты проверки качества социальных услуг заведующим отделением (филиалом) фиксируются в Акте контроля качества предоставления социальных услуг (Приложение 2).

5.2. Результаты контроля качества со стороны заместителя директора оформляются в 3-х дневный срок Актом контроля качества, в котором указываются:

- дата проведения проверки;

- наименование отделения, в котором проводится проверка;

- фамилия, имя, отчество и должность проверяющего (членов комиссии);

- результаты проверки, в том числе выявленные нарушения, их характер, сведения о лицах, допустивших нарушения;

- сведения об ознакомлении или об отказе в ознакомлении с актом;

- подпись проверяющего.

5.3. Заведующие отделениями (филиалом), заместитель директора обязаны предоставить письменную информацию директору о результатах контроля в следующих случаях:

- по устному или письменному распоряжению директора;

- если по результатам проверки выявлены существенные нарушения и (или) в случае невозможности устранения нарушений;

- при повторном нарушении, допущенном одним и тем же работником;

- при нарушении сроков устранения выявленных нарушений.

5.4. Результаты мониторинга оформляются в виде аналитической справки.

5.5. При выявлении недостатков с сотрудника берется объяснительная в письменной форме о факте нарушения, определяется порядок устранения нарушений, необходимость привлечения к решению вопроса других специалистов (юриста, психолога).

 Планируется дата повторного контроля.