

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ростовской области
центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей,

«Ростовский центр помощи детям № 7»
(ГКУСО РО Ростовский центр помощи детям № 7)

344095, г. Ростов-на-Дону, ул. Вятская 37/4
тел/факс: 252-69-23, тел: 252-76-70,

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора ГКУСО РО

Ростовского центра помощи детям № 7

С.В. Приходько

Приказ от « 29 » 12 20 22 г. № 279

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе контроля качества предоставляемых социальных услуг

Государственного казенного учреждения социального обслуживания

Ростовской области

Центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей,

«Ростовский центр помощи детям № 7»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых воспитанникам, выпускникам, членам замещающих семей, в Государственном казенном учреждении социального обслуживания Ростовской области Центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Ростовский центр помощи детям № 7» (далее - Положение и Центр соответственно), представляет собой совокупность мер по реализации основных функций по контролю качества предоставляемых в Центре социальных услуг в том числе по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, обеспечивающих своевременность, полноту и адресность предоставления услуг, максимально удовлетворяющих потребности получателей социальных услуг.

1.2. Настоящее Положение принято в целях создания в Центре собственной службы контроля за деятельностью подразделений в целом и отдельных сотрудников Центра по предоставлению социальных услуг, за соответствием предоставляемых социальных услуг государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

1.3. Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей детей и граждан, получающих услуги в Центре, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления в соответствии с государственными стандартами социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг и услуг по повышению коммуникативного потенциала, с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Центра как надежного поставщика услуг.

1.4. Целью контроля является получение и анализ сведений, подтверждающих соответствие (несоответствие) деятельности специалистов и должностных лиц, предоставляющих социальные услуги, требованиям стандартов предоставления социальных услуг.

1.5. Предметом контроля является полнота и качество предоставления социальных услуг, а именно:

- соблюдение установленной должностными инструкциями, порядками, регламентами и (или) стандартами последовательности действий специалистов и должностных лиц Центра при выполнении должностных обязанностей;
- соблюдение установленных законодательством сроков предоставления социальных услуг;
- соблюдение установленных законодательством требований к информированию населения о порядке предоставления социальных услуг;

1.6. Система внутреннего контроля базируется на следующих основных принципах:

- 1) законность - соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, требований законодательства, нормативных правовых актов, локальных нормативных актов Центра, определяющих их полномочия;
- 2) ответственность и объективность - предоставление специалистами, осуществляющими контроль, достоверность предоставляемой информации по итогам контроля;
- 3) системность - периодичность проведения контрольных мероприятий;
- 4) приоритетность требований (запросов) получателей услуг по обеспечению качества социальных услуг, т. е. обеспечение уверенности в том, что эти требования будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- 5) предупреждение проблем качества услуг, т.е. обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- 6) соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- 7) обеспеченность Центра соответствующими материально-техническими и другими ресурсами (кадровая обеспеченность, базовой и оперативной информацией, технической

документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества);

8) четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющих на их качество;

9) личная ответственность директора Центра за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;

10) обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с моральным и материальным стимулированием качества;

11) документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;

12) обеспечение понимания всеми сотрудниками Центра требований системы качества к политике в области качества.

1.7. Эффективность системы контроля качества обеспечивается:

1) наличием Реестра предоставляемых Центром услуг;

2) разработкой планов работы Центра и его структурных подразделений по контролю качества предоставляемых услуг;

3) составлением графиков проверок и списка вопросов к ним;

4) оформлением результатов проверок;

5) выработкой и реализацией мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.8. Положение разработано в соответствии с требованиями следующих документов:

1.8.1. Федеральные нормативные правовые акты: -

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152 - ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 02.05.2005г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 24 мая 2014 г. N 481 "О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей"

- Приказ министерства труда и социального развития РФ от 24 ноября 2014 г. N 940н «Об утверждении правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений»;

- Приказ Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

1.8.2. Национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации:

- ГОСТ Р 52143 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

- ГОСТ Р 52495 Социальное обслуживание населения. Термины и определения

- ГОСТ Р 52888-2021 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям"

- ГОСТ Р 52142-2013 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения";

- ГОСТ Р 52496-2019 «Контроль качества социальных услуг»;

- ГОСТ Р 52497-2020 "Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания"

- ГОСТ Р 53060-2008 "Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания"

- ГОСТ Р 54342-2011 "Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг"

- ГОСТ Р 53059 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам

- ГОСТ Р 53874 Реабилитация и абилитация инвалидов. Основные виды реабилитационных и абилитационных услуг

1.8.3. Локальные нормативные акты Центра:

- Устав Центра
- Положение о Центре

2. Формы, методы и периодичность осуществления контроля исполнения в Центре требований Порядка и стандартов предоставления социальных услуг

2.1. Формы внутреннего контроля:

Внутренний контроль осуществляется в виде плановых или оперативных (внеплановых) проверок.

2.1.1. Плановый контроль осуществляется в соответствии с утвержденным планом работы Центра, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональность и дублирование в организации проверок.

2.1.2. Оперативный контроль осуществляется по приказу либо устному распоряжению директора в случаях ухудшения показателей работы структурных подразделений, установления факта нарушения технологий, инструкций, регламентов оказания социальных услуг, урегулирования конфликтных ситуаций.

2.2. Формы контроля по времени проведения:

2.2.1. Предварительный контроль осуществляется до начала выполнения работы и дает возможность оценить существующие организационные, кадровые, методические ресурсы, степень их готовности к предстоящей деятельности в целях предупреждения проблем.

2.2.2. Текущий контроль проводится непосредственно в ходе деятельности, направлен на анализ эффективности отдельных этапов, аспектов, степени реализации конкретных задач, оценку действий подразделений и работников.

2.2.3. Итоговый контроль дает информацию о достигнутых результатах, позволяет выявить положительные и отрицательные стороны деятельности, определить пути его дальнейшего развития и совершенствования.

2.3. Формы контроля по объекту контроля:

2.3.1. Самоконтроль.

2.3.2. Административный контроль (контроль руководства, контроль комиссии по контролю качества).

2.3.3. Участие получателей услуг в оценке качества (анкетирование, опросы).

2.4. Методы контроля:

2.4.1. Аналитический метод - анализ содержания документов Центра (договоры на предоставление социальных услуг, личные дела получателей социальных услуг, отчетно-плановая документация и т.д.), контроль наличия документов, правильности их оформления.

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

2.4.3. Социологический (косвенный) метод - опрос (интервьюирование) воспитанников, выпускников и членов замещающих семей о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, анкетирование.

2.4.4. Экспертный метод - личное присутствие проверяющих при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг.

2.4.5. Метод супервизии - регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов.

3. Критерии и показатели, используемые при оценке качества социальных услуг

3.1. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг (далее- ПСУ) являются:

- показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами воспитанников, выпускников и членов замещающих семей, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе Центра (поставщика социальных услуг);
- обеспечение открытости документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг осуществляет деятельность в сфере социального обслуживания, руководства, правила, инструкции, методики работы с ПСУ и собственной деятельности; эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, иные документы);
- численность ПСУ, охваченных социальными услугами Центра;
- доступность условий размещения Центра (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, иные условия, влияющие на качество социальных услуг, предоставляемых ПСУ);
- укомплектованность штата Центра специалистами и их квалификация;
- наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) помещений Центра;
- состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания;
- повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности Центра при предоставлении социального обслуживания);
- обеспечение конфиденциальности и доведение до ПСУ информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания в полном объеме;
- соблюдение требований безопасности в соответствии с показаниями (состояние здоровья) без причинения вреда здоровью, физических или моральных страданий и неудобств ПСУ с обеспечением комфортных условий жизнедеятельности.

3.2. При оценке качества социальных услуг, предоставляемых ПСУ, используются следующие критерии:

- полнота предоставления социальной услуги, 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 ПСУ;
- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности ПСУ):
- материальную (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемую непосредственным контролем результатов выполнения услуги;
- нематериальную (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решение его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемую косвенным методом, в том числе путем проведения опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет ПСУ в оценке качества услуги.

Результат предоставления социальных услуг оценивается степенью улучшения условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

4. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг

4.1. Внутренний контроль качества социальных услуг в Центре заключается в проверке полноты, своевременности и результативности предоставления этих услуг, а также в проверке правильности оформления планово-отчетной документации и личных дел получателей социальных услуг в отделениях Центра.

4.2. В Центре действует 3-х уровневая система внутреннего контроля деятельности структурных подразделений:

4.2.1. Первый уровень: самоконтроль.

Система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества предоставляемых услуг внутри каждого структурного подразделения.

Для этого:

Руководители структурных подразделений (либо ответственные лица, назначенные приказом директора Центра):

ежедневно:

- по каждому специалисту определяют объем работы и на следующий день проверяет исполнение;

- по каждому специалисту проверяет рациональность использования рабочего времени (при необходимости проводит мониторинг рабочего времени);

- осуществляют проверку заполнения журналов и иных текущих планово-отчетных документов всеми специалистами подразделения.

один раз в квартал:

- осуществляют проверку уровня удовлетворенности ПСУ качеством предоставляемых социальных услуг путем опроса воспитанников, выпускников, членов замещающих семей;

- выявляют соблюдение специалистами порядка предоставления социальных услуг;

- проводят документально подтвержденный мониторинг качества предоставления социальных услуг и заполняют соответствующую форму мониторинга:

- мониторинг качества предоставления социально-бытовых услуг

- мониторинг качества предоставления социально-правовых услуг

- мониторинг качества предоставления социально-педагогических услуг, социально-психологических услуг

- мониторинг качества предоставления социально-медицинских услуг

- мониторинг качества предоставления услуг по сопровождению замещающих семей

- мониторинг качества предоставления услуг по постинтернатному сопровождению выпускников

- мониторинг эффективности кадров

4.2.2. Лица, ответственные за проведение анализа качества предоставления социальных услуг, на основании представленных форм мониторинга проводят анализ эффективности работы подразделений по предоставлению социальных услуг и составляют для директора справку о результатах проведения анализа качества предоставления специалистами Центра социальных услуг ПСУ.

4.2.2. Второй уровень: проверки, осуществляемые заместителями директора Центра.

Заместители директора Центра осуществляют плановые проверки в отношении курируемых ими структурных подразделений в рамках исполнения своих должностных обязанностей.

Контроль включает в себя проверку личных дел ПСУ на предмет наличия полного пакета документов, правильности оформления документов, наличия подписей ПСУ и должностных лиц;

Контролю подлежит вся исходящая корреспонденция курируемых подразделений, а также соблюдение сроков выполнения поручений руководителя и ответов на входящие обращения.

Проверка проводится в текущем режиме, дела и документы проверяются до подписания их директором Центра.

В рамках контроля заместители директора проводят выборочные плановые обследования ПСУ курируемых подразделений с целью уточнения качества предоставленных услуг или личного ознакомления с организацией работы по предоставлению услуг в курируемых подразделениях. По результатам обследований составляется акт.

4.2.3. Третий уровень: контроль, осуществляемый Комиссией.

Работа Комиссии осуществляется согласно годовому плану работы Центра. План работы Комиссии включается в комплексный план работы Центра.

Одним из направлений работы Комиссии является рассмотрение и анализ жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг и разработка в Центре планов по устранению отмеченных недостатков.

Внеплановые проверки осуществляются Комиссией по указанию директора при наличии претензий, жалоб со стороны ПСУ либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы Центра.

5. Комиссия по контролю качества социальных услуг

5.1. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых в Центре, осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества социальных услуг (далее - Комиссия).

5.2. Персональный состав Комиссии утверждается приказом директора Центра. Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом директора Центра.

5.3. Задачи Комиссии:

осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социально-медицинскими, социально - психологическими, социально-педагогическими, социально-трудовыми, социально-правовыми услугами (далее - услуги);

предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг; решение других задач, отражающих специфику деятельности Центра.

5.4. Функции Комиссии:

проведение плановых и внеплановых (оперативных) проверок отдельных работников Центра и (или) структурных подразделений Центра;

- предупреждение и разрешение проблем качества предоставляемых услуг после их возникновения;

- соблюдение положений нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания населения, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

- рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий ПСУ, возникающих при предоставлении услуг;

- документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг;

- контроль за достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и представления отчетности о предоставленных услугах.

5.5. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется Комиссией на постоянной основе.

5.6. Комиссия Центра проводит заседания по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии Центра. Результаты внутреннего контроля оформляются в зависимости от его формы и задач письменно в виде акта или аналитической справки, которые подписываются председателем Комиссии и членами Комиссии, принимавшими участие в проверке, и представляется директору Центра в течение 3 рабочих дней со дня проведения проверки.

5.6.1. По результатам проверок разрабатываются мероприятия по устранению и реализации выявленных недостатков, которые также отражаются в справке (акте).

5.6.2. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией несущественными и легкоустраняемыми, ею выносятся указание об устранении выявленных нарушений в установленный срок с обязательным подтверждением устранения нарушений.

В случае неисполнения вышесказанного указания, нарушения считаются существенными, и Комиссией выносятся заключение о рассмотрении материалов для принятия директором Центра решений о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам Центра, допустившим нарушения.