

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

МБУ «ГЦСОН «Родник»

 В.В. Демчук

« 30 » января 2017



**Положение
о комиссии по контролю качества
предоставления социальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении
«Городской центр социального обслуживания населения «Родник»**

1. Общие положения

1.1. Положение о комиссии по контролю качества предоставления социальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Городской центр социального обслуживания населения «Родник» (далее – Положение; Комиссия) разработано в целях повышения качества и доступности социальных услуг в сфере социального обслуживания населения, эффективности их применения и в соответствии с:

Федеральным законом Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Законом Красноярского края от 16.12.2014 № 7-3023 «Об организации социального обслуживания граждан в Красноярском крае»;

постановлением Правительства Красноярского края от 17.12.2014 № 600-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг, включая перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг, и Порядок предоставления получателями социальных услуг сведений и документов, необходимых для предоставления социальных услуг»;

Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. N 533-ст);

Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. N 534-ст).

1.2. Положение определяет компетенцию, функции, задачи, порядок формирования и деятельность Комиссии.

1.3. Комиссия является постоянно действующей структурой, ее состав утверждается Приказом директора из числа сотрудников муниципального бюджетного учреждения «Городской центр социального обслуживания населения «Родник» (далее – МБУ «ГЦСОН «Родник»).

1.4. Решения, принятые Комиссией в рамках имеющихся у нее полномочий, обязательны для исполнения всеми работниками МБУ «ГЦСОН «Родник».

1.5. В своей деятельности Комиссия основывается:

на уважении и защите прав, законных интересов граждан, находящихся на социальном обслуживании в МБУ «ГЦСОН «Родник» (далее – получатели социальных услуг);

на соблюдении законодательства Российской Федерации и Красноярского края;

на обеспечении и соблюдении сотрудниками МБУ «ГЦСОН «Родник» требований предъявляемых к качеству предоставляемых социальных услуг.

2. Основные цели, задачи и принципы Комиссии

2.1. Основными целями Комиссии являются:

выявление степени удовлетворения получателей социальных услуг МБУ «ГЦСОН «Родник» качеством предоставляемых социальных услуг;

оценка деятельности структурных подразделений МБУ «ГЦСОН «Родник», предоставляющих социальные услуги;

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 со стороны получателей социальных услуг.

2.3. Основными задачами Комиссии являются:

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

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

обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг;

обеспечение понимания всеми сотрудниками МБУ «ГЦСОН «Родник» требований, предъявляемых к качеству предоставления социальных услуг;

решение других задач, отражающих специфику деятельности МБУ «ГЦСОН «Родник».

2.3. Основными принципами Комиссии являются:

приоритетность требований (запроса) получателей социальных услуг по обеспечению качества социальных услуг, установленных стандартами;

четкое соблюдение законности;

соблюдение этических норм при предоставлении социальных услуг.

3. Функции Комиссии

3.1. Проведение контрольных проверок на соответствие предоставляемых структурными подразделениями и сотрудниками МБУ «ГЦСОН «Родник» социальных услуг государственным стандартам социального обслуживания населения и другим нормативным документам в сфере социального обслуживания населения.

3.2. Критерии оценки качества социальных услуг:

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

б) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:

материальная (степень решения материальных и финансовых проблем получателя социальных услуг). Оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

нематериальная (степень улучшения психоэмоционального физического состояния, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в т.ч. путем проведения социальных опросов. При этом должен быть обеспечен приоритет получателя социальных услуг в оценке качества услуги.

4. Функции Комиссии по контролю качества:

а) контроль за наличием и ведением в МБУ «ГЦСОН «Родник» документов, регламентирующих предоставление социальных услуг – руководства, правила, инструкции, эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, госстандарты социального обслуживания, документы по делопроизводству в структурных подразделениях и т.д.;

б) контроль за наличием и исправностью технологического оборудования, средств защиты персонала, хозяйственного инвентаря;

в) контроль за укомплектованностью МБУ «ГЦСОН «Родник» специалистами и их квалификацией;

г) контроль за проведением инструктажей работников;

- д) проведение социальных опросов среди получателей социальных услуг для оценки качества предоставляемых услуг;
- е) контроль за выполнением муниципального задания;
- ж) контроль за учетом предоставляемых социальных услуг

5. Деятельность комиссии

5.1. В МБУ «ГЦСОН «Родник» установлены плановые и оперативные проверки соответствия предоставляемых социальных услуг государственным стандартам социального обслуживания населения и другим нормативным документам в сфере социального обслуживания населения.

Плановые проверки проводятся в соответствии с годовым планом мероприятий и графиком проверок.

Оперативные проверки проводятся в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо отделением или учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

5.2. В процессе проверки Комиссией осуществляется:

анализ соответствия предоставляемых социальных услуг требованиям государственных стандартов социального обслуживания населения и других нормативным документам в сфере социального обслуживания населения;

анализ и оценка результатов работы структурного подразделения МБУ «ГЦСОН «Родник» в области качества предоставляемых социальных услуг;

выработка действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование предоставляемых социальных услуг.

5.3. Результаты проверок оформляются в виде актов, в которых отражаются данные анализа соответствия предоставляемых социальных услуг к требованиям государственных стандартов социального обслуживания населения.

5.4. Результаты проверок являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.