

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«Комплексный центр социального обслуживания населения»**

ПРИКАЗ

« 30 » 01 20 24 г.

№ 86

г. Губкин

**Об утверждении
Положения о системе
контроля качества
социальных услуг в
МБУ «Комплексный центр
социального обслуживания
населения»**

В соответствии с приказом управления социальной защиты населения Белгородской области от 29 июня 2020 года № 184 «О внедрении системы внутреннего контроля»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о системе контроля качества социальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» (прилагается).
2. Заведующих и специалистов всех отделений МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» ознакомить с настоящим приказом под подпись.
3. Контроль исполнения данного приказа оставляю за собой.

**Директор
МБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения»**



Н.В. Шевчук

Утверждено
приказом МБУ «Комплексный
центр социального обслуживания
населения»
от « 31 » 01 20 24 г. № 86

Положение
о системе контроля качества социальных услуг
в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»

г. Губкин

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе контроля качества социальных услуг (далее - Положение) устанавливает основы формирования и раскрытия политики в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» (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:

- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:

материальная (степень решения материальных и финансовых проблем получателя услуги), которая 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 удовлетворённости потребностей получателей услуги, путем проведения анкетирования, социологических опросов и др.

2. 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 Р 52143- 2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг», ГОСТа Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», ГОСТа Р 52487-2005 «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 и Белгородской области, 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:

- отсутствие 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, а также разработка на этой основе предложений по устранению негативных тенденций, распространение положительного опыта;

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

2.4. Внутренними элементами система контроля качества являются:

- комиссия по контролю качества;
- должностной контроль;
- самоконтроль.

2.5. К внешним элементам относятся:

- ведомственный контроль (Министерство социальной защиты населения и труда Белгородской области, управление социальной политики администрации Губкинского городского округа);

- контроль надзорными органами;

- проведение независимой оценки качества предоставления социальных услуг организациями - поставщиками социальных 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.

3. Уровни управления контролем качества

3.1. Система контроля качества предусматривает три уровня контроля:

- 1 уровень - самоконтроль специалиста структурного подразделения;

- 2 уровень - контроль директора Учреждения, руководителя структурного подразделения, заместителя директора, главного бухгалтера;

- 3 уровень - контроль комиссии Учреждения по контролю качества предоставляемых социальных услуг населению.

Специалисты Учреждения осуществляют деятельность в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации,

нормативных документов Белгородской области, управления социальной защиты населения Белгородской области, управления социальной защиты населения администрации Губкинского городских округа.

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

Самоконтроль – подведение специалистами итогов своей работы (по окончанию предоставления услуги, по окончанию рабочего периода).

Самоконтроль осуществляется по принципам самокритичности, честности, объективности.

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

3.3. Руководитель структурного подразделения:

- обеспечивает исполнение нормативных требований по предоставлению социальных услуг;

- анализирует качество и своевременность предоставления социальных услуг населению;

- принимает меры к повышению качества предоставляемых социальных услуг и устранению недостатков и некачественного их предоставления.

3.4. Заместитель директора:

- координирует деятельность по контролю качества социального обслуживания граждан;

- 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 перед Директором Учреждения.

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

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

Задачи Комиссии по контролю качества предоставления социальных услуг:

- осуществление эффективного контроля за предоставлением социальных услуг;

- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг.

Основными критериями оценки качества предоставляемых услуг являются:

- полнота предоставления услуги и ее соответствие другим нормативным документам в области социального обслуживания;
- охват нуждающихся различными видами и формами социального обслуживания;
- своевременность оказания услуги;
- результативность предоставления услуги в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем;
- отсутствие заявлений и жалоб на работу отделения;
- уровень удовлетворенности получателей услуг действиями по решению социальных проблем их жизнедеятельности;
- рассмотрение конфликтных ситуаций и претензий, возникающих при предоставлении услуг;
- контроль за достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и представления отчетности о предоставленных услугах.

Контролю могут подлежать следующие основные факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует отделение;
- правильность и оперативность ведения учета и отчетности;
- условия размещения отделения;
- укомплектованность отделения специалистами соответствующей квалификации;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения;
- состояние информации об отделении, правила и порядок предоставления получателям социальных услуг;
- наличие собственной системы внутреннего контроля за деятельностью отделения;
- удовлетворенность работников условиями и результатами труда;
- мотивация персонала.

Основанием для проведения Комиссией внутреннего контроля являются:

- годовой план проведения внутреннего контроля, утвержденный директором Учреждения;
- приказ директора Учреждения о проведении внепланового Контроля;

- приказы, распоряжения, рекомендации вышестоящих органов о проведении предупреждающих или профилактических действий, детального анализа направления (направлений) деятельности Учреждения;
- обращения (заявления, жалобы, предложения) клиентов, родственников клиентов об имеющихся нарушениях в деятельности Учреждения;
- возникновение ситуаций, дестабилизирующих функционирование Учреждения и требующих оперативной и объективной информации для принятия управленческих решений: конфликт, угроза безопасности жизнедеятельности клиентов и др.;
- поручение вышестоящих органов.

4. Порядок проведения контроля качества

4.1 Внутренний контроль осуществляется в виде плановых, внеплановых 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.

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.

4.4 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.

5. 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 отделении несет заведующий.

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