

Утверждаю
Директор ГАУ "СРЦН
Артинского района"
И.А.Головина
31.01.2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о Комиссии по проверке качества социальных услуг государственного автономного учреждения социального обслужи- вания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Артинского района»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок работы **Комиссии по проверке качества социальных услуг** Центра (далее Комиссия) по обеспечению высокого качества услуг, предоставляемых клиентам учреждения, достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям, получение воспроизводимых, объективных результатов и защита прав потребителей от некачественных услуг.

1.2. Комиссия является постоянно действующим рабочим коллегиальным органом ГАУ "СРЦН Артинского района".

1.3. В своей деятельности Комиссия руководствуется методическими рекомендациями, определяющими процедуры, критерии оценки Министерством социальной политики Свердловской области и учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области качественных показателей государственного задания от 13.05.2016 г. №07-13-13/3715, приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» (ред.от 16.11.2020).

1.4. Полномочиями Комиссии является:

- проверка качества социальных услуг предоставляемых клиентам учреждения всеми структурными подразделениями центра и представление ее результатов в строгом соответствии с требованиями нормативных документов стандартов социальных услуг, обеспечение надлежащего выполнения их требований.
- проверка соответствия оказываемых социальных услуг стандартам социальных услуг, утвержденным приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» (ред.от 16.11.2020).

1.5. Контроль за деятельностью Комиссии осуществляет директор учреждения.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОМИССИИ

2.1. Целью работы Комиссии является создание в центре условий для установления единых требований к уровню предоставления услуг, в том числе: объему и качеству услуг, порядку и условиям их оказания, тем самым, обеспечение единства социально-реабилитационного пространства Свердловской области и вместе с тем реализация вариативности форм, методов и технологий оказания исходя из специфики территории и потребностей ее жителей.

2.2. Задачами Комиссии являются:

1. внедрение и применение в полном объеме системы качества социального обслуживания;
2. удовлетворение потребителя с точки зрения профессиональных стандартов и этики, непрерывное повышение качества услуги, учет требований общества, эффективность предоставления услуги;

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

4. проверка соответствия оказываемых социальных услуг стандартам социальных услуг, утвержденным приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» (ред.от 16.11.2020).

5. предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям.

3. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ КОМИССИИ

3.1. Осуществление первичной, периодической и внеплановой (оперативной) проверки качества социальных услуг, предоставляемых учреждением, в соответствии с требованиями нормативных документов.

3.2. Разъяснение порядка проведения проверки качества социальных услуг.

3.3. Составление графика проведения проверки качества социальных услуг в структурных подразделениях центра.

3.4. Изучение опыта работы структурных подразделений центра:

- объем и качество услуг, порядок и условия их оказания;
- анализ рабочих документов и отчёта специалистов об оказании услуг;
- анкетирование сотрудников, родителей, клиентов учреждения с целью изучения удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг;
- собеседование со специалистами учреждения.

3.5. Подготовка отчетных документов:

- акты проверки;
- рабочие журналы;

4. ПОРЯДОК РАБОТЫ КОМИССИИ

4.1. В состав комиссии входят:

- председатель: директор, либо заместитель директора;
- члены комиссии: заведующий отделением социальной реабилитации (временный приют), специалисты по социальной работе, назначенные приказом директора.

4.2. Работой комиссии руководит председатель комиссии, а в его отсутствие — заместитель председателя, которому решением председателя переданы соответствующие полномочия.

4.3. Состав комиссии утверждается ежегодно приказом директора по центру. Специалисты, включённые в состав комиссии, выполняют работу в рамках основного рабочего времени.

4.4. При необходимости к работе комиссии могут привлекаться другие специалисты учреждения для более объективной оценки результатов работы специалиста.

4.5. Заседание Комиссии считается правомочным при участии в нём не менее 50 % общего числа постоянных членов комиссии.

4.6. Решения Комиссии оформляются актом проверки, который подписывается председателем и другими членами Комиссии.

4.7. Периодическая проверка проводится в проверяемом отделении.

4.8. Проверка осуществляется по графикам проверки ежеквартально.

4.9. Внеплановая (оперативная) проверка проводится в случае поступления жалобы на качество предоставленной услуги или обслуживания в целом.

4.10. При контроле и оценке качества услуг Комиссия по проверке качества должна:

- проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;

4.11. В ходе проверок контролю подлежат:

- порядок предоставления услуг;
- полнота и своевременность оказания услуг;
- нормативно-правовое обеспечение предоставления социальных услуг;

- соответствие оказываемых социальных услуг стандартам социальных услуг, утвержденным приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» (ред.от 16.11.2020);
- документальное оформление процесса оказания социальных услуг;
- оценка качества услуг клиентом;
- организационные и материально-технические условия предоставления социальных услуг;
- кадровое обеспечение предоставления социальных услуг;

5. РЕАЛИЗАЦИЯ РЕШЕНИЙ КОМИССИИ.

5.1. Результаты проверки качества социальных услуг регистрируются в аналитической справке по итогам проверки или в акте проверки.

5.2. Результаты контроля качества предоставляемых услуг оформляются в 3-х дневный срок, где указывается:

- дата проведения проверки;
- наименование отделения, в котором проводится проверка;
- фамилия, имя, отчество и должность 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;
- подписи членов комиссии.

5.3. При выявлении недостатков с работника берется объяснительная в письменной форме о факте нарушения, определяется порядок устранения нарушений.

Планируется дата повторного контроля.

5.4. При выявлении в ходе проверки фактов неудовлетворительной работы по реализации стандартов с сотрудником, допустившим нарушение, проводится внеплановый инструктаж. На основании представления комиссии могут быть вынесены решения о наложении дисциплинарного взыскания, предусмотренного действующим законодательством.

5.5. Результаты проверок системы качества учреждения 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.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Комиссия несет ответственность за своевременное и качественное выполнение возложенных на нее функций.

6.2. Ведение и сохранность документации Комиссии.

6.3. Соблюдение принципа конфиденциальности, неразглашение сведений, наносящих ущерб чести, достоинству, правам и интересам ребёнка, его семьи, специалистам учреждения.

6.4. Соблюдение морально-этических норм поведения.

6.5. Соблюдение графика проверки структурных подразделений.

6.6. Соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности.

Ознакомлены: