

Утверждаю
Директор ГБУСОН РО
«КСЦ г. Шахты»
_____ Е.Г. Некрасова

ПОЛОЖЕНИЕ

о внутренней системе контроля качества социальных услуг, предоставляемых в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства г. Шахты»
(ГБУСОН РО «КСЦ г. Шахты»)

1. Общее положение

1.1. Настоящее положение вводится, с целью контроля к соблюдению требований по предоставлению социальных услуг, в соответствии с утвержденными государственными стандартами социального обслуживания, эффективную работу комиссии по контролю качества оказания услуг.

1.2. Нормативные правовые документы, регламентирующие процесс предоставления социальных услуг:

- Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Областной закон от 03 сентября 2014г. № 222-ЗС «О социальном обслуживании граждан в Ростовской области»;
- Постановление Правительства Ростовской области от 27.11.2014г № 785 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;
- Устав учреждения;
- Положение об учреждении;
- ГОСТР52497-2005. «Требования к системе качества учреждения»;
- Положение о комиссии по внутреннему контролю качества социальных услуг.

1.3. Система качества регламентирует:

- порядок проведения плановых (внутренних) проверок, цели и задачи обеспечения своевременного и полного предоставления социальных услуг;
- осуществление эффективного контроля за материально-техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг в учреждении.

1.4. Виды социальных услуг, подлежащие внутреннему и внешнему контролю:

- социально — бытовые услуги, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
- социально — медицинские услуги, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- социально — правовые услуги, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- социально — трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- социально — психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг, для адаптации в социальной среде;

- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности.

2. Основные задачи и принципы

2.1. Основными задачами, на решение которых направлена деятельность системы контроля учреждения, являются:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждения.

2.2. Разработка и функционирование системы контроля базируется на следующих основных принципах:

- приоритетности требований обслуживаемого по обеспечению качества услуг, т.е. обеспечение уверенности в том, что эти требования будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждение проблем качества услуг, т.е. обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться после их возникновения;
- соблюдение положений, нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- личной ответственности руководства учреждения 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;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

3. Проверка условий размещения учреждения

3.1. Учреждение подразделяется на отделения первичного приема, временного проживания, ночного пребывания и отделение срочной социальной помощи.

3.2. Учреждение обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной и Интернет связью.

3.3. При эксплуатации - помещение соответствует правилам и нормам по охране труда и технике безопасности.

3.4. По размерам и состоянию - учреждение отвечает требованиям санитарно-гигиеническим, противопожарным и антитеррористическим нормам и правилам.

3.5. Площадь, занимаемая учреждением, позволяет разместить сотрудников и получателей социальных услуг, для предоставления им услуг.

3.6. В учреждении имеется транспорт.

3.7. Прилегающая территория благоустроена, освещена в ночное время и охраняется работниками ЧОП «СКИФ».

4. Контроль и оценка качества услуг

4.1. При контроле и оценке качества услуг в учреждении:

- проверяются и идентифицируются услуги в соответствии с нормативными документами;
- комиссия по контролю качества социальных услуг проводит плановые проверки, согласно графику, по окончании проверки составляется акт и справка по результатам контрольной проверки, по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг отделений временного проживания и ночного пребывания;

- ежеквартально Попечительским советом проводится анкетирование среди получателей социальных услуг;
 - постоянно проводится сравнение оценок получателей и исполнителей услуг, (при необходимости предпринимаются корректирующие мероприятия) и определяется, насколько деятельность работников учреждения по оказанию социальных услуг отвечает потребностям и запросам получателей, в соответствии стандартами социальных услуг;
 - работа в области качества услуг направлена на полное удовлетворение нужд получателей, непрерывное повышение качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.
- 4.2. При оценке качества услуги используют следующие критерии:
- а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность,
 - б) результативность (эффективность) предоставления услуги.
 - в) отсутствие жалоб от получателей социальных услуг.