

«Утверждаю»

Директор ГБУСО «Социальный
приют для детей и подростков
им. В.А.Козыревой г.Сельцо»

Г.В.Козлова



2023 г. № 32

ПОЛОЖЕНИЕ
О ВНУТРЕННЕМ КОНТРОЛЕ КАЧЕСТВА
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
В ГБУСО «СОЦИАЛЬНЫЙ ПРИЮТ
ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ
ИМ. В.А.КОЗЫРЕВОЙ Г.СЕЛЬЦО»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение регламентирует содержание и порядок проведения контроля качества оказания социальных услуг (далее - контроль), определяет цели, предмет, порядок проведения контроля в ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков им. В.А.Козыревой г.Сельцо» (далее – социальный приют).

1.2 Под контролем качества понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности предоставления социальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности социальных услуг требованиям, содержащимся в законодательстве.

1.3 Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»; национальными стандартами социального обслуживания населения РФ; Приказом департамента семьи, социальной и демографической политики Брянской области от 04.08.2022 №400 «О внесении изменений в Стандарты социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания несовершеннолетним гражданам (специализированные учреждения (стационарные отделения) для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации), предоставляемых поставщиками социальных услуг в Брянской области»; уставом социального приюта.

1.4 Целью осуществления контроля является: обеспечение прав обслуживаемых граждан на получение необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий для удовлетворения запросов и потребностей обслуживаемых граждан, повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан, оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и социальных услуг.

2. Задачи и принципы контроля качества социальных услуг

2.1. Задачи внутреннего контроля качества социальных услуг:

2.1.1. достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующих требованиям государственных и национальных стандартов, административных регламентов по предоставлению государственных услуг, иных нормативных правовых документов;

2.1.2. осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг;

2.1.3. предотвращение и устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

2.1.4. мониторинг удовлетворенности качеством услуг обслуживаемых граждан.

2.2. Критерии оценки качества социальных услуг:

2.2.1. полнота предоставления услуг в соответствии с индивидуальной программой получателя социальных услуг;

2.2.2. своевременность предоставления услуг;

2.2.3. результативность (эффективность) предоставления услуг - степень улучшения эмоционального, физического состояния получателя социальных услуг, решения проблем.

2.3. Принципы, на которых базируется внутренний контроль качества социальных услуг:

2.3.1. законность - соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их полномочия;

2.3.2. ответственность и объективность - предоставление специалистами, осуществляющими контроль, достоверной информации по итогам контроля;

2.3.3. системность - периодичность проведения контрольных мероприятий.

3. Формы внутреннего контроля качества социальных услуг

3.1. Внутренний контроль качества социальных услуг осуществляется в виде плановых и оперативных проверок.

3.1.1. Плановый контроль осуществляется в соответствии с утвержденным планом учреждения, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок.

3.2. Формы контроля по направленности:

3.2.1. Личностно-профессиональный контроль - изучение и анализ выполнения должностных инструкций, качества оказания социальных услуг, повышения профессиональной квалификации педагогами учреждения.

3.2.2. Тематический контроль проводится по отдельным видам социальных услуг и направлен на изучение фактического состояния дел.

3.2.3. Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации по оказанию социальных услуг.

4. Организационная структура системы контроля качества

4.1. Организация внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в учреждении осуществляется специально созданной комиссией, в состав которой входят лица, назначаемые приказом директора учреждения. Эта служба контроля охватывает этапы планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по

устранению выявленных недостатков. Контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

4.2. Организационная структура системы контроля качества социального обслуживания включает в себя 3 звена контроля:

1 звено - ежедневный самоконтроль сотрудника, оказывающего социальную услугу; анкетирование получателей социальных услуг, (несовершеннолетние, родители, законные представители);

2 звено - комиссия по внутреннему контролю качества социальных услуг;

3 звено - контроль директора учреждения.

4.3. Проверки могут быть плановые и внеплановые. Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок и утверждаются директором. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, при выявлении нарушений в ходе проведения плановых проверок, либо при возникновении конфликтной ситуации.

4.4. Самоконтроль сотрудника учреждения проводится ежедневно. Целью проведения самоконтроля является рационализация рабочего времени, которая приведет к увеличению количества оказываемых каждым сотрудником услуг и повышению их качества. Каждый сотрудник в своей работе должен руководствоваться инструкциями по выполнению тех или иных социальных услуг, которые находятся на рабочих местах.

По окончании рабочего дня сотрудник должен зафиксировать все оказанные им услуги в листе учета услуг, с указанием фамилии клиента и вида оказанной услуги. В конце месяца составляется отчет об оказанных социальных услугах и до 5 числа каждого месяца подается ответственному лицу.

Для организации самоконтроля по оказанию услуг сотрудник руководствуется следующими документами:

- стандартами (национальными, региональными, учреждения);
- должностными инструкциями;
- листами учета оказываемых услуг;
- отчетом об оказанных социальных услугах.

4.5. На ответственных исполнителей по проведению контроля качества оказания социальных услуг возлагается ответственность за планирование и организацию контроля качества социального обслуживания. Работа комиссии, осуществляется в соответствии с данным положением и ежегодным планом работы, утверждаемым директором. Состав комиссии по контролю качества социальных услуг является постоянно действующим объединением учреждения и утверждается приказом директора до 25 декабря.

Задачи Комиссии:

- осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социально-бытовыми, социально-медицинскими, социально-

психологическими, социально-педагогическими, и социально-правовыми услугами (далее - услуги);

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

4.6. Проверки, осуществляемые комиссией, могут быть плановые и внеплановые.

Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический (например, проверяется качество оказания социально-бытовых услуг), фронтальный (оценивается качество всех гарантированных учреждением услуг), сравнительный (сравниваются данные предшествующего периода, отмечается тенденция), документарный (проверяются Журналы учета услуг, отчеты о проводимых услугах, результаты анкетирования получателей социальных услуг и т.д.). Плановые проверки осуществляются согласно плану проверок, но не реже 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, при возникновении конфликтной ситуации, запросов правоохранительных органов, для контроля выполнения рекомендаций и замечаний, данных по результатам плановой проверки. Внеплановая проверка проводится для изучения ситуации и выработки мероприятий по улучшению работы.

4.7. Комиссия осуществляет проверку:

- ведения документации, в том числе по внутреннему контролю качества социальных услуг;
- деятельности данного направления и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствие стандартам;
- результативности оказываемых социальных услуг (удовлетворенность клиентами качеством полученных социальных услуг);
- результатов устранения недостатков, выявленных в ходе проверок и аналитической работы отделения (мониторингов, анкетирования и т.д.).

5. Количественная и качественная оценка оказания социальных услуг

5.1 Контроль качества социальных услуг представляет собой количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

В ходе проведения внутреннего контроля качества социальных услуг оценивается их соответствие стандарту, документации на услугу, нормативным документам: объем (количество оказанных социальных услуг), порядок предоставления, условия предоставления.

Качество услуги – степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям получателей социальных услуг.

Количественные характеристики социальной услуги – полнота услуги, точность исполнения услуги; безопасность процессов оказания услуги.

Качественные характеристики социальной услуги:

- репутация учреждения, осведомленность о нуждах получателей социальных услуг, компетентность и мастерство исполнителя услуги;
- эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, желание и возможности сотрудников предоставлять услугу, надежность и безопасность предоставляемых услуг; улучшение психоэмоционального и физического состояния получателей социальных услуг;
- отсутствие предписаний со стороны контрольных и надзорных органов, отсутствие нарушений трудового законодательства;
- обеспечение качества подготовки служебных документов, отчетов, информации.

5.2. Основные требования к качеству оказания социальных услуг:

5.2.1. *Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:*

- жилой площади по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность), которая должна обеспечивать удобство проживания получателей социальных услуг;
- помещений, предусмотренных для предоставления социальных услуг, которые по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать возможность оказания всех видов социальных услуг с учетом специфики получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;
- мебели и оборудования, которые должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;
- мягкого инвентаря (одежды, обуви, постельного белья и постельных принадлежностей), предоставляемого получателям социальных услуг, который должен быть удобным, соответствовать росту и размерам получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям и, по возможности, их запросам по фасону и расцветке;
- питания, которое должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;
- оказания услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, не способных к самообслуживанию, которые должны обеспечивать выполнение необходимых процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств;
- иных социально-бытовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

5.2.2. *Оценка качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку:*

- своевременного и в необходимом объеме выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг;
- проведения систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;
- мероприятий по консультированию получателей социальных услуг по социально-медицинским вопросам, которые должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;
- иных социально-медицинских услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

5.2.3. Оценка качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- социально-психологического консультирования, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений и преодоления семейных конфликтов, по вопросам детско-родительских и других значимых отношений;
- психодиагностики и обследования личности, на основе которой можно получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий;
- психокоррекции, которая должна обеспечить преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии получателей социальных услуг, что позволит привести эти показатели в соответствие с возрастными нормами и требованиями социальной среды;
- социально-психологического патронажа, который должен на основе систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимой социально-психологической помощи;
- психопрофилактической и психологической работы, которая должна способствовать созданию условий для полноценного психического развития личности на каждом возрастном этапе, своевременному предупреждению возможных нарушений в становлении и развитии личности получателей социальных услуг;
- иных социально-психологических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

5.2.4. Оценка качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

- социально-педагогической диагностики и обследования личности, которая должна дать объективную оценку ее состояния для оказания эффективной педагогической помощи получателям социальных услуг;
- выявление социально-педагогических проблем, стоящих перед получателем социальных услуг, и их причин для мобилизации внутренних ресурсов, и последующего их решения;
- педагогической коррекции, осуществление которой должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи родителям (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций) в преодолении и исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей;
- организации досуга, который должен обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг, расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг;
- иных социально-педагогических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

5.2.5. *Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:*

- качества услуг, связанных с организацией получения образования в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями;
- проводимых мероприятий по использованию трудовых возможностей получателей социальных услуг и проведение профориентационной работы, их достаточность и своевременность;
- иных социально-трудовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

5.2.6. *Оценка качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:*

- оказания помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
- эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая, должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;
- консультирования получателей социальных услуг по вопросам, связанным с защитой их прав и законных интересов, разъяснение сути проблем, определение предполагаемых путей их решения, осуществление практических мер;
- иных социально-правовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

Показатели качества предоставления социальных услуг и оценка их результатов определяются применительно к каждому конкретному получателю социальных услуг.

6. Документальное оформление проверки контроля качества оказания социальных услуг

6.1 После окончания проверки члены комиссии в течение 3 дней документально оформляют результаты проверки актом проверки.

В акте отражаются:

- дата, время и место проведения проверки;
- статус проверки (плановая или внеплановая);
- оценка качества услуг и соответствие требованиям нормативной документации (удовлетворительно, неудовлетворительно).

С актом проверки знакомят работника, директора учреждения.

6.2. Заведующий отделением в 10-тидневный срок на основании Акта и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с председателем комиссии план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

6.3. Рекомендации по устранению выявленных нарушений являются обязательными для исполнения всеми работниками учреждения в установленный комиссией срок.

6.4. Внеплановые проверки проводят в течение 3 дней с момента возникновения нестандартной или конфликтной ситуации.

6.5. Заведующий отделением направляет письменный ответ клиенту, от которого поступила жалоба или претензия, в течение 15 дней за подписью директора.

6.6. Результаты контроля качества социальных услуг доводятся до сведения персонала учреждения на общем собрании коллектива, совещании при директоре, педагогическом совете.

Оценка качества услуг носит рекомендательный характер для комиссии по назначению выплат стимулирующего характера и при распределении премий.

7. Права и обязанности сотрудников при проведении контроля качества оказания социальных услуг

7.1. Работник имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества социального обслуживания каждый работник должен быть ознакомлен под роспись с актами контроля, с картой оценки качества социального обслуживания.

7.2. Каждый работник имеет право обратиться в комиссию по контролю качества оказания социальных услуг в случае разногласий. Ответ по результатам разногласий направляется председателем комиссии по контролю качества не позднее 10 дней с момента поступления заявления в комиссию.

7.3. Каждый работник обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий, членам комиссии по контролю качества. При

проведении контрольных мероприятий работник обязан предоставить контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.

7.4. Все споры по контролю качества, неурегулированные настоящим положением, разрешаются в установленном законом порядке.

8. Ответственность комиссии

Члены комиссии, принимающие участие в проведении проверки, отвечают за достоверность и объективность сведений, полученных в ходе ее проведения, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами учреждения.

Члены комиссии несут ответственность за добросовестное выполнение возложенных на них обязанностей в порядке, определенном действующим законодательством.

9. Заключительные положения

Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем учреждения. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение или утверждение Положения в новой редакции осуществляется по решению руководителя учреждения.