

Приложение  
к приказу ГКУ «КЦСОН»  
Старопромысловского района г.  
Грозного № 22-п от 11.01.2016 года

## **ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ГКУ «КЦСОН» СТАРОПРОМЫСЛОВСКОГО РАЙОНА г. ГРОЗНОГО**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Комиссия по контролю качества предоставления государственных, социальных услуг (далее комиссия) создается по приказу директора учреждения из числа специалистов, руководителей структурных подразделений с целью проведения плановых, внеплановых, контрольных, фронтальных проверок, экспертных проверок при проведении аттестации работников, в виде мониторинга, который предусматривает сбор, системный учет, обработку и анализ информации по организации эффективного решения задач управления качеством социального обслуживания.

Комиссия проверяет наличие и структуру ГКУ «КЦСОН» Старопромысловского района г. Грозного, позволяющей руководству учреждения контролировать деятельность структурных подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения. Контролю подлежат все социальные услуги, указанные в ФЗ от 28.12.2013г. № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Контроли (проверки) проводятся по письменному или устному распоряжению директора, по плану проверок комиссии (утвержденному директором учреждения), при повторном нарушении или нарушении сроков устранения выявленных нарушений.

Проверки проводятся согласно порядка проведения контроля качества, утвержденного приказом директора учреждения.

По итогам проверки оформляется справка, в которой отражаются положительные и отрицательные стороны, формируются объективные выводы о состоянии работы. Составляются планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проверки. Обсуждаются итоги проверки на совещаниях при директоре учреждения.

Комиссия предназначена для коллегиального обсуждения и принятия решений по наиболее значимым вопросам организации социального обслуживания граждан, а так же для рассмотрения конфликтных ситуаций, претензий клиентов и заинтересованных организаций, возникающих в процессе оказания государственных



социальных услуг гражданам. Комиссия в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, локальными актами, нормативными правовыми актами и настоящим Положением.

В целях исполнения возложенных функций комиссия:

- оказывает практическую и консультативную помощь учреждению по вопросам предоставления государственных социальных услуг;
- контролирует деятельность учреждения по предоставлению государственных социальных услуг;
- осуществляет контроль за устранением выявленных нарушений и недостатков.

Общее руководство работой комиссии осуществляет председатель комиссии. Заседания комиссии проводятся по мере необходимости. Из состава комиссии избирается председатель и секретарь. Секретарь организует работу комиссии, обеспечивает своевременное рассмотрение материалов, их подготовку, ведение и хранение установленной документации.

Комиссия учреждения создается для коллегиального обсуждения и принятия решения по вопросам:

- соблюдения нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания населения, административных регламентов предоставления государственных услуг;
- контроля качества и эффективности предоставления социального обслуживания клиентам;
- совершенствования деятельности учреждения по предоставлению государственных социальных услуг населению;
- соблюдения требований к объему, порядку и условиям оказания государственных социальных услуг клиентам;
- достоверности, полноты, объективности и своевременности составления и представления отчетности;
- рассмотрения конфликтных ситуаций, претензий клиентов, возникающих при предоставлении социального обслуживания;
- принятие мер морального или материального воздействия к виновным лицам.

Комиссия в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами и нормативными актами учреждения и настоящим Положением.

Комиссия проводит заседания на основании плана - графика заседаний комиссии, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя комиссии, руководителя учреждения. Работа комиссии осуществляется согласно годовому и квартальным планам работы. План работы комиссии включается в комплексный план работы деятельности учреждения. Заседание и решение комиссии оформляется протоколом.

## **2. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ, ПРИОРИТЕТНОСТЬ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ.**



### **Цели политики в области качества:**

- проверка деятельности учреждения на соответствие социальной услуги требованиям нормативных правовых актов, регламентирующих данный вид деятельности, предотвращение (устранение) любых выявленных несоответствий;
- обеспечение постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов.

### **Основные задачи деятельности учреждения в области качества:**

- осуществление эффективного контроля, влияющего на качество услуг;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- осуществление контроля исполнения законодательства в области социального обслуживания;
- выявление случаев нарушения и неисполнения законодательных и иных нормативных актов и принятие мер по их пресечению;
- инструктирование должностных лиц по вопросам применения действующих норм и правил;
- изучение результатов деятельности, выявление отрицательных и положительных тенденций в организации работы по предоставлению социальных услуг, распространение положительного опыта;
- оказание методической помощи в процессе контроля.

### **Основные принципы деятельности учреждения в области качества услуг:**

- приоритетность требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг;
- предупреждение проблем качества услуг, т. е. обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдение положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченность учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроле, итоги оценки качества и др.);
- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документальное оформление правил и методов обеспечения качества



услуг.

**Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг:**

- контролю подлежат следующие основные факторы, установленные ГОСТ Р. 52142;
- наличие и состояние документов, в соответствии с которым функционируют структурные подразделения;
- условия размещения структурных подразделений;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- состояние информации об учреждении.

**Соответствие занимаемой должности:**

- деловые и морально-этические качества;
- умение поддерживать межличностные отношения с клиентом (путем опросов клиента, коллег по работе, изучение письменных отзывов).

**При оценке качества услуги учитываются следующие критерии:**

- объем предоставленной услуги (гарантированной, дополнительной) в соответствии с требованиями и ее своевременностью;
- качество предоставления социальных услуг;
- результативность (эффективность) предоставленной услуги;
- нематериальная степень улучшения состояния клиента (психо - эмоционального, физического в решении его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуг;
- материальная степень улучшения проблем клиента;
- качественное составление и ведение документации;
- качественное составление и выполнение планов работы, отчетов;
- степень удовлетворенности клиентов оказываемыми социальными услугами;
- использование инновационных технологий;
- участие в мероприятиях, направленных на повышение статуса учреждения;
- наличие жалоб, благодарностей.

**Основные виды социальных услуг, подлежащих контролю качества:**

- социально – бытовые услуги;
- социально – медицинские услуги;
- социально – психологические услуги;
- социально – педагогические услуги;
- социально – экономические услуги;
- социально – правовые услуги;
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.