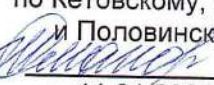


Утверждаю
Директор ГБУ «КЦСОН
по Кетовскому, Белозерскому
и Половинскому районам»

С.А.Шмакова
11.01.2021

**Положение о системе контроля качества предоставления
ГБУ «КЦСОН по Кетовскому, Белозерскому и Половинскому районам»
социальных услуг получателям социальных услуг**

Раздел I. Общие положения

1. Система контроля качества предоставления ГБУ «КЦСОН по Кетовскому, Белозерскому и Половинскому районам» (далее – организация) социальных услуг получателям социальных услуг (далее – система контроля качества) представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности получателей социальных услуг.

2. Цель контроля – соблюдение обязательных требований к предоставлению социальных услуг, установленных действующим законодательством, предотвращение (устранение) любых выявленных несоответствий.

3. Система контроля качества способствует достижению и поддержанию уровня качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг.

4. К основным показателям, определяющим качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (далее - социальное обслуживание), относятся:

4.1. Показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг:

- полнота предоставления социальной услуги в форме социального обслуживания, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг;

- своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

4.2. Наличие и состояние документов:

- учредительные документы организации;

- положения о структурных подразделениях организации;

- должностные инструкции специалистов;

- положения о социальных технологиях;

- отчетная – учетная документация;

- нормативные правовые и локальные акты, регламентирующие деятельность организации.

4.3. Численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами.

4.4. Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование работы при предоставлении социальных услуг).

4.5. Укомплектованность штата организации специалистами и их квалификация:

- подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

- четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в нормативных правовых актах, регламентирующие их обязанности, права и ответственность.

4.6. Состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг организации социального обслуживания:

- поставщики социальных услуг обязаны предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно.

4.7. Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении социальных услуг).

4.8. Соблюдение порядка предоставления социального обслуживания.

Раздел II. Порядок осуществления контроля.

1. Внутренний контроль осуществляется путем:

4.1. Контроля заместителя руководителя организации.

4.2. Контроля начальника филиала.

4.3. Контроля руководителя структурного подразделения.

4.4. Работы комиссии организации по контролю качества предоставления социальных услуг населению.

2. Приказом организации назначается ответственное лицо, которое независимо от других возложенных на него обязанностей, отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим Положением, создается комиссия по контролю качества предоставления социальных услуг населению.

3. Проверки могут быть плановые и внеплановые. Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг либо при возникновении конфликтной ситуации.

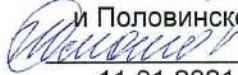
4. После проведенной проверки оформляется текстовый отчет с анализом о рассмотренных документах и иной полученной в ходе проверки информации (приложение к данному положению).

5. Итоги проверки доводятся специалистами до сведения заместителя руководителя организации, начальника филиала.

6. Текстовые отчеты и предложения по результатам проверок представляются заместителем руководителя, начальником филиала в комиссию организации, филиала по контролю качества предоставления социальных услуг населению.

7. Комиссия организации, филиала по контролю качества предоставления социальных услуг населению рассматривает необходимые отчеты, формирует предложения по совершенствованию предоставления социальных услуг, устанавливает контроль за устранением выявленных нарушений и недостатков и принимает меры материального и морального воздействия к виновным лицам.

8. Итоги проверки фиксируются в журнале контроля качества предоставления социальных услуг.

Утверждаю
Директор ГБУ «КЦСОН
по Кетовскому, Белозерскому
и Половинскому районам»

С.А.Шмакова
11.01.2021

Критерии оценки качества предоставления социальных услуг
работниками ГБУ «КЦСОН по Кетовскому, Белозерскому и Половинскому районам».

**Критерии оценки качества деятельности заместителя директора по общим вопросам
ГБУ «КЦСОН по Кетовскому, Белозерскому и Половинскому районам»**

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Проведение контроля качества предоставления социальных услуг согласно плану	100%	1 раз в год
2	Выполнение плана по доходам	90-100%	1 раз в год
3	Выполнение плана по численности получателей социальных услуг	90-100%	1 раз в год
4	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	1 раз в год
5	Выполнение плана по профессиональному обучению сотрудников	100%	1 раз в год
6	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	1 раз в год

**Критерии оценки качества деятельности начальника филиала
ГБУ «КЦСОН по Кетовскому, Белозерскому и Половинскому районам»**

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Проведение контроля качества предоставления социальных услуг согласно плану	100%	1 раз в год
2	Выполнение плана по доходам	90-100%	1 раз в год
3	Выполнение плана по численности получателей социальных услуг	90-100%	1 раз в год
4	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	1 раз в год
5	Выполнение плана по профессиональному обучению сотрудников	100%	1 раз в год
6	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	1 раз в год

**Критерии оценки качества деятельности заведующего отделением социального
обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов**

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
-------	----------------------------------	------------	---------------

1	Проведение контроля качества предоставления социальных услуг согласно плану	100%	1 раз в год
2	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения	100%	ежемесячно
3	Внедрение и развитие новых социальных технологий (бригадный метод, разовые услуги социального работника, «Служба Сиделок» и др.)	100%	1 раз в год
4	Выполнение плана по доходам	90-100%	1 раз в год
5	Выполнение плана по численности получателей социальных услуг	90-100%	1 раз в год
6	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	ежемесячно
7	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	постоянно
8	Своевременное занесение информации в ЕСПН	100%	2 раза в год

Критерии оценки качества деятельности социальных работников, рабочего бюро бытовых услуг отделений социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Предоставление социальных и дополнительных социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг, со стандартом социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому	100%	1 раз в полугодие
2	Охват клиентов новыми социальными формами обслуживания	100%	ежемесячно
3	Выполнение плана по доходам	90-100%	ежемесячно
4	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	ежемесячно
5	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	ежемесячно

Критерии оценки качества деятельности специалиста по социальной работе АХЧ

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения	100%	1 раз в полугодие
2	Внедрение и развитие новых социальных технологий (дополнительные социальные услуги, университет третьего возраста, волонтерство и др.)	100%	ежемесячно
3	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	ежемесячно
4	Выполнение плана по доходам	100%	ежемесячно
5	Проведение социального патронажа граждан старше 80 лет	90-100%	1 раз в полугодие
6	Проведение социального патронажа семей,	100%	ежемесячно

	состоящих на учете в центре		
7	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	постоянно
8	Выполнение мероприятий по реализации ИПРА инвалида, ребенка-инвалида согласно перечня мероприятий	90-100%	1 раз в полугодие

**Критерии оценки качества деятельности
специалиста по социальной работе
службы по работе с инвалидами и гражданами пожилого возраста АХЧ**

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения	100%	1 раза в год
2	Внедрение и развитие новых социальных технологий (университет третьего возраста, социальный туризм, социальный пункт проката, разовые услуги социального работника и др.)	100%	ежемесячно
3	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	ежемесячно
4	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	ежемесячно
5	Проведение социального патронажа граждан старше 80 лет согласно плана – не реже 1 раза в год	90-100%	1 раз в полугодие
6	Выполнение мероприятий по реализации ИПРА инвалида согласно перечня мероприятий	90-100%	1 раз в полугодие
7	Своевременное занесение информации в ЕСПН	100%	ежемесячно

**Критерии оценки качества
деятельности заведующего отделением помощи семье и детям**

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Проведение контроля качества предоставления социальных услуг согласно плану	100%	1 раз в год
2	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения	100%	1 раз в год
3	Внедрение инновационных проектов социального обслуживания семьи и детей	100%	1 раз в год
4	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	1 раз в год
5	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	постоянно
6	Своевременное занесение информации в ЕСПН	100%	1 раз в квартал

**Критерии оценки качества деятельности
специалиста по социальной работе
отделения помощи семье и детям**

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере	100%	1 раз в квартал

	социального обслуживания населения		
2	Соблюдение порядка предоставления социальных услуг	100%	ежемесячно
3	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	ежемесячно
4	Проведение социального патронажа семей	100%	1 раз в квартал
5	Выполнение мероприятий по реализации ИПРА ребенка-инвалида согласно перечня мероприятий	90-100%	1 раз в квартал
6	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	постоянно
7	Своевременное занесение информации в ЕСРН	100%	ежемесячно

**Критерии оценки качества деятельности психолога
отделения помощи семье и детям**

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения	100%	1 раз в полугодие
2	Применение в работе новых социальных технологий (университет третьего возраста, онлайн-консультирование и др.)	100%	ежемесячно
3	Соблюдение порядка предоставления социальных услуг	100%	ежемесячно
4	Выполнение мероприятий по реализации ИПРА инвалида, ребенка-инвалида согласно перечня мероприятий	90-100%	1 раз в полугодие
5	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	ежемесячно
6	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	ежемесячно

Отчет за _____

Внутриведомственный контроль проведен _____
(должность, ФИО)

Цель проверки: контроль качества предоставления социальных услуг населению
В ходе проверки проверено: _____

Выявлены
нарушения: _____

Предложения, сроки устранения
замечаний: _____

Проверяющий
(должность)

(подпись)

(Расшифровка подписи)