

Утверждаю
Директор ГБУ «КЦСОН по Кетовскому
району»
_____ М.А.Марченко
25 июня 2015 года

**Положение о системе контроля качества предоставления
ГБУ «КЦСОН по Кетовскому району»
социальных услуг получателям социальных услуг**

Раздел I. Общие положения

1. Система контроля качества предоставления ГБУ «КЦСОН по Кетовскому району» (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 руководителя структурного подразделения.

4.3. 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.

5. Итоги проверки доводятся специалистами до сведения заместителя руководителя организации.

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

7. Комиссия организации по контролю качества предоставления социальных услуг населению Кетовского района 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.

9. В организации создается комиссия по контролю качества предоставления социальных услуг населению Кетовского района.

Приложение 2 к приказу
ГБУ «КЦСОН по Кетовскому району»
от 25 июня 2015 года № 46 п.4 - ОД
«О системе контроля качества предостав-ления
социальных услуг получателям социальных
услуг»

Утверждаю
Директор ГБУ «КЦСОН по Кетовскому
району»
_____ М.А.Марченко
25 июня 2015 года

Критерии оценки качества предоставления социальных услуг
работниками ГБУ «КЦСОН по Кетовскому району».

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%	не реже 2 раза в год (каждого заведующего)
2	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения	100%	не реже 2 раза в год (каждого заведующего)
3	Внедрение и развитие новых социальных технологий (бригадный метод, разовые услуги социального работника, «Служба Сиделок» и др.)	100%	не реже 2 раза в год (каждого заведующего)
4	Своевременное взимание оплаты за социальное обслуживание в полном объеме	100%	не реже 2 раза в год (каждого заведующего)
5	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	ежемесячно
6	Повышение уровня профессиональных знаний работников отделения	100%	1 раз в год
7	Повышение уровня профессиональных знаний		согласно плану проведения учебы
8	Своевременное и качественное исполнение поручений директора учреждения (либо его заместителя)	100%	постоянно
9	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	постоянно
10	Численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами	90-100%	ежемесячно
11	Соблюдение порядка предоставления социального обслуживания	100%	не реже 2 раза в год (каждого заведующего)
12	Самообразование	100%	постоянно
10	Своевременное занесение информации в ЕИС	100%	не реже 2 раза в год (каждого заведующего)

**Критерии оценки качества
деятельности социальных работников отделений социального обслуживания на дому
граждан пожилого возраста и инвалидов**

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Предоставление социальных услуг получателям	100%	не реже 1 раза в

	социальных услуг в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг со стандартом социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому		квартал (каждого социального работника)
2	Охват клиентов новыми социальными формами обслуживания	100%	ежемесячно
3	Своевременное взимание оплаты за социальное обслуживание	100%	ежемесячно
4	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	ежемесячно
5	Повышение уровня профессиональных знаний согласно плану проведения учебы	100%	1 раз в год
6	Своевременное и качественное исполнение поручений заведующего отделением.	100%	постоянно
7	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	ежемесячно
8	Самообразование	100%	постоянно

Критерии оценки качества деятельности заведующего отделением срочного социального обслуживания

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Проведение контроля качества предоставления социальных услуг согласно плану	100%	не реже 2 раза в год
2	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения	100%	не реже 2 раза в год
3	Внедрение и развитие новых социальных технологий (университет третьего возраста, социальный туризм, социальный пункт проката, разовые услуги социального работника и др.)	100%	не реже 2 раза в год (каждого заведующего)
4	Своевременное взимание оплаты за предоставленные дополнительные социальные услуги в полном объеме	100%	не реже 2 раза в год (каждого заведующего)
5	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	ежемесячно
6	Повышение уровня профессиональных знаний работников отделения	100%	1 раз в год
7	Повышение уровня профессиональных знаний		согласно плану проведения учебы
8	Своевременное и качественное исполнение поручений директора учреждения (либо его заместителя)	100%	постоянно
9	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	постоянно
10	Проведение социального патронажа граждан старше 80 лет, инвалидов (не реже 2 раз в год)	90-100%	не реже 2 раза в год
11	Соблюдение порядка предоставления социального обслуживания	100%	не реже 2 раза в год
12	Самообразование	100%	постоянно

**Критерии оценки качества деятельности специалиста по социальной работе
отделения срочного социального обслуживания**

№	Цель проверки	Показатель	Периодичность
---	---------------	------------	---------------

п/п	Критерии оценки		
1	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения	100%	не реже 1 раза в квартал (каждого специалиста)
2	Внедрение и развитие новых социальных технологий (университет третьего возраста, социальный туризм, социальный пункт проката, разовые услуги социального работника и др.)	100%	ежемесячно
3	Соблюдение порядка предоставления социальных услуг	100%	ежемесячно
4	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	ежемесячно
5	Повышение уровня профессиональных знаний согласно плану проведения учебы	100%	1 раз в год
6	Своевременное и качественное исполнение поручений заведующего отделением.	100%	постоянно
7	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	ежемесячно
8	Проведение социального патронажа граждан старше 80 лет согласно плана – не реже 1 раза в год	90-100%	не реже 1 раза в квартал (каждого специалиста)
9	Самообразование	100%	постоянно
10	Своевременное занесение информации в ЕИС	100%	не реже 1 раза в квартал (каждого специалиста)

**Критерии оценки качества деятельности
специалиста по реабилитации инвалидов
отделения срочного социального обслуживания**

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения	100%	не реже 1 раза в квартал (каждого специалиста)
2	Внедрение и развитие новых социальных технологий (университет третьего возраста, социальный туризм, социальный пункт проката, разовые услуги социального работника и др.)	100%	ежемесячно
3	Соблюдение порядка предоставления социальных услуг	100%	ежемесячно
4	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	ежемесячно
5	Повышение уровня профессиональных знаний согласно плану проведения учебы	100%	1 раз в год
6	Своевременное и качественное исполнение поручений заведующего отделением.	100%	постоянно
7	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	ежемесячно
8	Проведение социального патронажа семей, имеющих в своем составе инвалидов (не реже 2 раз в год)	90-100%	не реже 1 раза в квартал
9	Самообразование	100%	постоянно
10	Своевременное занесение информации в ЕИС	100%	не реже 1 раза в квартал

**Критерии оценки качества деятельности психолога
отделения срочного социального обслуживания**

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения	100%	не реже 1 раза в квартал (каждого специалиста)
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	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	ежемесячно
5	Повышение уровня профессиональных знаний согласно плану проведения учебы	100%	1 раз в год
6	Своевременное и качественное исполнение поручений заведующего отделением.	100%	постоянно
7	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	ежемесячно
8	Самообразование	100%	постоянно

**Критерии оценки качества
деятельности заведующего отделением участковой социальной службы**

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Проведение контроля качества предоставления социальных услуг согласно плану	100%	не реже 2 раза в год
2	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения	100%	не реже 2 раза в год
3	Внедрение и развитие новых социальных технологий (дополнительные социальные услуги, университет третьего возраста, волонтерство и др.)	100%	не реже 2 раза в год
4	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	не реже 2 раза в год
5	Повышение уровня профессиональных знаний работников отделения	100%	1 раз в год
6	Повышение уровня профессиональных знаний		согласно плану проведения учебы
7	Своевременное и качественное исполнение поручений директора учреждения (либо его заместителя)	100%	постоянно
8	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	постоянно
9	Проведение социального патронажа граждан старше 80 лет, инвалидов (не реже 2 раз в год)	90-100%	не реже 2 раза в год
10	Своевременное занесение информации в ЕИС	100%	не реже 2 раза в год
11	Самообразование	100%	постоянно

**Критерии оценки качества деятельности
специалиста по социальной работе отделения участковой социальной службы**

№ п/п	Цель проверки Критерии оценки	Показатель	Периодичность
1	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения	100%	не реже 1 раза в квартал (каждого специалиста)
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	Повышение уровня профессиональных знаний		согласно плану проведения учебы
5	Своевременное и качественное исполнение поручений заведующего отделением	100%	постоянно
6	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	постоянно
7	Проведение социального патронажа граждан старше 80 лет, инвалидов (не реже 2 раз в год)	90-100%	не реже 1 раза в квартал (каждого специалиста)
8	Самообразование	100%	постоянно
9	Проведение социального патронажа семей, находящихся в социально-опасном положении	100%	ежемесячно
10	Посещение семей с детьми, имеющих в своем составе детей-инвалидов (не реже 1 раза в год)	100%	не реже 1 раза в квартал (каждого специалиста)
11	Предоставление дополнительных социальных услуг	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%	не реже 2 раза в год
2	Соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения	100%	не реже 2 раза в год
3	Внедрение инновационных проектов социального обслуживания семьи и детей	100%	не реже 2 раза в год
4	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	не реже 2 раза в год
5	Повышение уровня профессиональных знаний работников отделения	100%	1 раз в год
6	Повышение уровня профессиональных знаний		согласно плану проведения учебы
7	Своевременное и качественное исполнение поручений директора учреждения (либо его заместителя)	100%	постоянно
8	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	постоянно
9	Своевременное занесение информации в ЕИС	100%	не реже 2 раза в год

10	Самообразование	100%	постоянно
----	-----------------	------	-----------

**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 социального обслуживания населения	100%	не реже 1 раза в квартал (каждого специалиста)
2	Соблюдение порядка предоставления социальных услуг	100%	ежемесячно
3	Качественное и своевременное ведение отчетной документации	100%	ежемесячно
4	Повышение уровня профессиональных знаний		согласно плану проведения учебы
5	Своевременное и качественное исполнение поручений заведующего отделением	100%	постоянно
6	Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социальных услуг со стороны получателей социальных услуг	100%	постоянно
7	Проведение социального патронажа граждан старше 80 лет, инвалидов (не реже 2 раз в год)	90-100%	не реже 1 раза в квартал (каждого специалиста)
8	Самообразование	100%	постоянно
9	Проведение социального патронажа семей, находящихся в социально-опасном положении	100%	ежемесячно
10	Посещение семей с детьми, имеющих в своем составе детей-инвалидов (не реже 1 раза в год)	100%	не реже 1 раза в квартал (каждого специалиста)