

**Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Белозерского района»**

П Р И К А З

г. Белозерск

от «12» января 2018 года

№ 5-ц

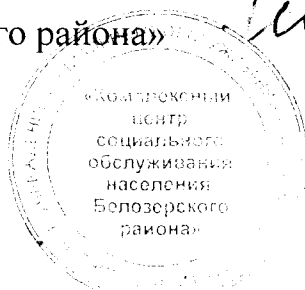
Об утверждении Руководства
по качеству в учреждении

В целях организации системы качества оказания социальных услуг в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района» (далее – учреждение)

Приказываю:

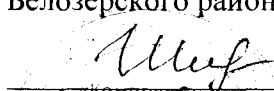
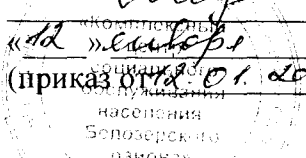
1. Утвердить следующие документы:
 - 1.1. Руководство по качеству учреждения (Приложение 1);
 - 1.2. Политику в области качества (Приложение 2);
 - 1.3. Положение о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг (Приложение 3);
 - 1.4. Положение о Комиссии по контролю качества (Приложение 4);
 - 1.5. Состав Комиссии по контролю качества (основная Комиссия) (Приложение 5);
 - 1.6. Составы Комиссии для осуществления перекрестных проверок по контролю качества на 2018 год (Приложение 6);
 - 1.7. План-график внутреннего контроля качества оказания социальных услуг на 2018 год (Приложение 7);
2. Заместителю директора (О.Ю. Яковлевой), обеспечить доведение вышеперечисленных документов до сведения работников.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор БУ СО ВО
«КЦСОН Белозерского района»



О.С. Шигина

Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»
(БУСОВО «КЦСОН Белозерского района»)

Мотивированное мнение выборного органа первичной профсоюзной организации учтено (протокол от <u>12.01.2018</u> года № <u>4</u>) Председатель первичной организации: <u>Львова (Львова Е.Н.)</u> <u>«12» Января</u> 2018 год	Утверждаю: Директор БУСОВО «КЦСОН Белозерского района»  О.С. Шигина <u>«12» Января</u> 2018 год (приказ от <u>01.01.2018</u> № <u>5-4</u> -) 
---	--

Руководство по качеству
бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»

1. Общие положения

1.1. Руководство по качеству (далее – Руководство) бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района» (далее – Учреждение) разработано с целью достижения и поддержания уровня качества предоставляемых услуг.

1.2. Руководство включает в себя общее описание системы качества Учреждения в виде положений, методик, инструкций, планов.

1.3. Руководство разработано в соответствии с Национальными стандартами РФ:

ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;

ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению». Модель системы обеспечения качества услуг»;

ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;

ГОСТ Р 52143-2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;

ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения».

1.4. Основные цели, задачи и принципы деятельности Учреждения о области качества отражены в Политике в области качества обслуживания.

1.5. Сведения о категориях граждан, обслуживаемых тем или иным

отделением, стоящих перед ними задачах, сроках и условиях обслуживания граждан, сведения о документах, необходимых для зачисления на социальное обслуживание в данное отделение, сведения о количестве сотрудников отделения, их правах и ответственности и т.д. отражены в Положениях об отделениях Учреждения.

2. Нормативная база системы качества

В перечень нормативной базы Учреждения входят:

- Устав Учреждения;
- Положения об отделениях Учреждения;
- Должностные инструкции;
- Положение об аттестации работников;
- Положение об обработке и защите персональных данных в Учреждении;
- Политика обработки персональных данных в Учреждении;
- Кодекс этики и служебного поведения работников;
- Эксплуатационные документы на оборудование, приборы, аппаратуру;
- Программа производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнения санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий в Учреждении;
- Инструкция ответственному лицу за пожарную безопасность в Учреждении;
- Паспорт доступности объектов Учреждения;
- Инструкция по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг в Учреждении, оказания при этом необходимой помощи;
- Прочая документация в соответствии с номенклатурой Учреждения.

3. Условия размещения Учреждения

Учреждение располагается в трех объектах по адресам:

- г. Белозерск, ул. К. Маркса, д. 62 (здание общей площадью 279,8 кв.м.);
- г. Белозерск, пр. Советский, д. 70 (помещение общей площадью 196 кв.м.);
- г. Белозерск, ул. К. Маркса, д. 18 (помещение общей площадью 126,9 кв.м.).

3.1. Деятельность отделений Учреждения организована в следующих помещениях:

3.1.1. **Отделения № 1,2 социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов**, размещены по адресу:

г. Белозерск, ул. К. Маркса, д. 62, в помещениях общей площадью 34,4 кв.м.

Два помещения на втором этаже:

- кабинет заведующей и специалистов по социальной работе (20,0 кв.м.);
- кабинет заведующей и специалистов по социальной работе (14,4 кв.м)

3.1.2. **Отделение срочного социального обслуживания** размещено по адресу: г. Белозерск, ул. К. Маркса, д. 62, ул. К. Маркса, д. 18 в помещениях общей площадью 182,2 кв.м:

- На первом этаже по адресу: г. Белозерск, ул. К. Маркса, д. 62 расположены:
- кабинет для ожидания приема (60,3 кв.м);
 - кабинет заведующей и специалистов по социальной работе (23,9 кв.м);
 - помещение для хранения реабилитационной техники (11,1 кв.м);

На первом этаже по адресу: г. Белозерск, ул. К. Маркса, д. ~~68~~:

- прачечная (7,3 кв.м);
- парикмахерская (11,2 кв.м);
- помещение для хранения белья (2,3 кв.м);
- кабинет кружковой работы (35,0 кв.м);
- кабинет специалиста по социальной работе (11,4 кв.м);
- комната отдыха (8,3 кв.м.);
- помещение для хранения реабилитационной техники (17,5 кв.м);

3.1.3. **Отделение по работе с семьей и детьми** размещено по адресу: г. Белозерск, пр. Советский, д. 70, в помещениях общей площадью 119,6 кв.м.

На первом этаже :

- кабинет заведующей отделением (13,9 кв.м);
- кабинет специалистов по социальной работе (17,0 кв.м);
- кабинет специалистов по социальной работе (16,9 кв.м);
- зал для проведения мероприятий (38,1 кв.м);
- кабинет для психологической разгрузки (25,1 кв.м);

3.2. По размерам и состоянию помещения не в полной мере отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и защищают от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышение температуры воздуха, влажность воздуха, запыленность, шум, вибрация и т.д.), так как Учреждение располагается в зданиях, которые являются памятниками архитектуры.

3.3. В зданиях обеспечено центральное отопление (в здании по адресу: г. Белозерск, пр. Советский, д. 70 – собственная котельная), водоснабжение и водоотведение.

3.4. Здания электрифицированы, обеспечены телефонной связью и выходом в Интернет.

3.5. В целях обеспечения безопасности осуществляется круглосуточная охрана зданий сторожами (вахтерами) Учреждения. Периметр административного здания и здания по адресу: г. Белозерск, пр. Советский, д. 70 оборудован системой видеонаблюдения.

3.6. В Учреждении соблюдаются требования противопожарной безопасности:

- установлена противопожарная сигнализация;
- здания оборудованы запасными выходами на случай пожара;
- в зданиях размещены табличные указатели, планы эвакуаций на случай пожара;
- здания оснащены огнетушителями.

3.7. В Учреждении ежегодно разрабатывается план работы по обеспечению доступности услуг и объектов для маломобильных групп населения.

4. Оснащение Учреждения оборудованием, аппаратурой, приборами

4.1. В состав оснащения Учреждения входит аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при выполнении действий по предоставлению социальных услуг гражданам.

4.2. Учреждение располагает необходимыми техническими средствами реабилитации для предоставления гражданам услуг надлежащего качества.

4.3. Оснащение Учреждения содержится в технически исправном состоянии и систематически проверяется.

4.4. Неисправное оснащение, дающее при работе сомнительные результаты, снимается с эксплуатации, заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту). Пригодность отремонтированного оборудования подтверждается их проверкой соответствующими организациями, с которыми заключается договор.

4.5. В Учреждении ежегодно разрабатывается план работы, в котором отражаются перспективы закупки, проверки и ремонт оснащения.

4.6. Приказом директора Учреждения назначается лицо, ответственное за эксплуатацию оснащения, правильность и эффективность его использования.

4.7. Каждый аппарат, оборудование и прибор имеет наглядную инструкцию по технике безопасности и инвентарный номер.

5. Кадровое обеспечение Учреждения

5.1. Учреждение укомплектовывается специалистами в соответствии со штатным расписанием.

5.2. Подбор специалистов осуществляется в соответствии с требованиями профессиональных стандартов в части соответствия образования, квалификации, профессиональной подготовки, знаний и опыта, необходимых для выполнения возложенных на них обязанностей.

5.3. С целью обучения, повышения квалификации, переподготовки директором Учреждения утверждается План повышения квалификации руководителей и специалистов Учреждения.

5.4. Трудовая деятельность работников в части исполнения должностных обязанностей, прав и ответственности регламентирована должностными инструкциями по занимаемым должностям.

5.5. Проверка работников на соответствие занимаемой должности на основе оценки их трудовой деятельности, проверке деловых качеств, уровня знаний и навыков проводится в соответствии с Положением о порядке проведения аттестации работников и утвержденным на текущий год планом проведения аттестации работников.

5.6. В Учреждении утвержден Кодекс этики и служебного поведения работников с целью воспитания у всех сотрудников высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние.

5.7. Персональная ответственность работников за разглашение сведений личного характера о клиентах, составляющих служебную тайну, регламентирована Положением об обработке и защите персональных данных в Учреждении, Политикой обработки персональных данных в Учреждении.

6. Обеспечение информационной открытости Учреждения

6.1. Информирование об Учреждении и правилах предоставления услуг осуществляется в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральный закон от 28.12.2013 года № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

6.2. Учреждение обеспечивает открытость и доступность следующей информации:

- дата создания Учреждения, его учредитель, место нахождения Учреждения и его отдельно расположенных структурных отделений, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- структура Учреждения;
- виды социальных услуг, предоставляемых Учреждением;
- материально – техническое обеспечение предоставления социальных услуг;
- копия Устава Учреждения (изменения к нему);
- копия плана финансово – хозяйственной деятельности Учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- копия документов о порядке предоставления социальных услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению Учреждения, а также информация, размещение и опубликование которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг Учреждением информация.

6.3. Информация, указанная в пункте 6.2. размещается на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет» в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

7. Контроль и оценка качества услуг

7.1. Система контроля качества предоставляемых услуг представляет совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению услуг населению по выполнению основных требований к качеству предоставляемых услуг и их эффективности.

7.2. Обеспечение контроля осуществляется на внешнем и внутреннем уровне.

На внутреннем уровне контроль осуществляется в соответствии с Положением о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг и по утвержденному плану.

7.3. В процессе контроля и оценки качества услуг:

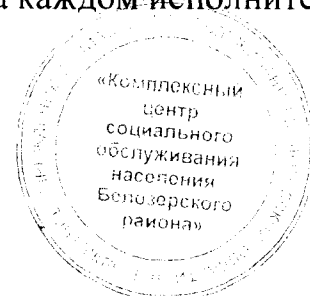
- производится проверка и идентификация услуг на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- осуществляется обеспечение самоконтроля персонала, предоставляющего услуги;
- обеспечивается приоритет получателей социальных услуг в оценке качества услуг;
- регулярно оценивается степень удовлетворенности получателей социальных услуг услугами путем проведения социологических опросов.

8. Ответственность за проведение контроля качества предоставляемых услуг

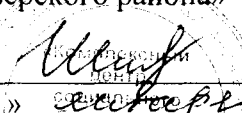
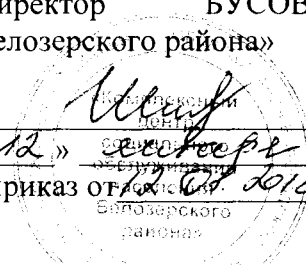
8.1. Ответственность за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, определение политики в области качества, организацию и общее руководство работой по обеспечению качества предоставляемых услуг несет директор Учреждения.

8.2. Ответственность за обеспечение качества услуг в отделениях несут заместитель директора и заведующие отделением.

8.3. Ответственность за качество услуг лежит на каждом исполнителе, предоставляющем услуги населению.



Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»
(БУСОВО «КЦСОН Белозерского района»)

<p>Мотивированное мнение выборного органа первичной профсоюзной организации</p> <p>учтено (протокол от <u>12.01.18</u> года № <u>4</u>) Председатель первичной организации: <u>Людмила (Людмила Е.Н.)</u> <u>«12» января 2018</u> год</p>	<p>Утверждаю: Директор БУСОВО «КЦСОН Белозерского района»</p> <p> О.С. Шигина <u>«12» января 2018</u> год (приказ от <u>12.01.2018</u> . № <u>5</u> -) <u>4</u></p> <p></p>
--	---

Политика в области качества
бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»

Главная цель бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района» (далее – Учреждение) – социальное обслуживание граждан, с предоставлением социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания и в форме социального обслуживания на дому.

Задачи:

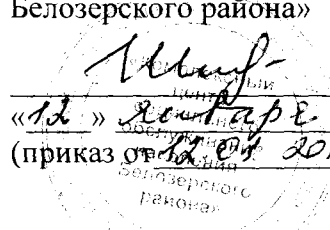
- * Обеспечение качества, результативности и эффективности предоставляемых социальных услуг.
- * Поддержание 100% уровня удовлетворенности получателей социальных услуг за счет внедрения современных технологий и мониторинга запросов потребителей.
- * Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.
- * Обеспеченность Учреждения соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества).
- * Чёткое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества.
- * Личная ответственность 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 в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества.

Руководство Учреждения в лице директора принимает на себя обязательства по созданию соответствующих условий для реализации политики в области качества, постоянному повышению результативности системы качества.



Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»
(БУСОВО «КЦСОН Белозерского района»)

<p>Мотивированное мнение выборного органа первичной профсоюзной организации</p> <p>учтено</p> <p>(протокол от <u>12.01.2018</u> года № <u>4</u>)</p> <p>Председатель первичной организации: <u>Людмила / Людмила Е.Н.</u> <u>«12» января 2018</u> год</p>	<p>Утверждаю: Директор БУСОВО «КЦСОН Белозерского района»</p> <p><u>О.С. Шигина</u> <u>«12» января 2018</u> год (приказ от <u>12.01.2018</u> № <u>5-г</u>)</p> 
--	---

**Положение о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг
в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской
области «Комплексный центр социального обслуживания населения
Белозерского района»**
(далее по тексту - Положение)

1. Общие положения

1.1. Положение о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района» (далее по тексту – учреждение) разработано на основании:

Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения».

Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».

Других нормативно-правовых актов Российской Федерации и Вологодской области в сфере социального обслуживания населения.

1.2. Положение устанавливает порядок организации и проведения внутреннего контроля соответствия качества предоставления социальных услуг в учреждении.

1.3. Задачами внутреннего контроля являются:

- контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставления услуг;
- проверка полноты, своевременности, результативности предоставления социальных услуг;
- создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг;
- повышение эффективности работы учреждения, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

1.4. Внутренний контроль качества оказания услуг охватывает этапы планирования, работу с получателями социальных услуг, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.5. Методы контроля:

- изучение документации;
- анкетирование;
- письменный и устный опрос;
- хронометраж;
- проверки.

1.6. Ответственным за организацию внутреннего контроля над деятельностью структурных подразделений и специалистов является директор учреждения.

2. Порядок организации и проведения внутреннего контроля

В учреждении действует 4 – уровневая система внутреннего контроля деятельности структурных подразделений и специалистов.

2.1. Система плановых и внеплановых проверок.

2.1.1. Плановые и внеплановые проверки осуществляются комиссией по контролю качества оказания социальных услуг в учреждении (далее - комиссия). Комиссия действует на постоянной основе. Состав комиссии утверждается директором учреждения.

2.1.2. Комиссия осуществляет плановые проверки согласно плану проверок на текущий год.

2.1.3. Вопросы для проведения плановых проверок утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

2.1.4. Список вопросов плановой проверки с указанием сроков ее проведения вручается руководителю структурного подразделения, подлежащего проверке, за 1 день до ее начала под роспись.

2.1.5. Внеплановые проверки осуществляются комиссией по распоряжению директора учреждения при наличии претензий, жалоб со стороны получателей

социальных услуг, либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации.

В ходе проведения проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

2.1.6. По результатам проверки (плановой и внеплановой) комиссия по контролю качества оказания социальных услуг в учреждении в течение 10 рабочих дней оформляет результаты проверки в виде справки и знакомит руководителя проверяемого структурного подразделения под роспись.

В справке указывается:

- цель контроля;
- задачи;
- основание;
- форма проведения;
- методы проведения;
- сроки проведения;
- фактическое состояние дел, анализ полученных результатов, оценка, выводы;
- рекомендации и предложения по устранению недостатков.

2.1.7. Руководитель структурного подразделения в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

2.2. Система перекрестных проверок.

2.2.1. Перекрестные проверки осуществляются комиссией, состав которой утверждается директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

2.2.2. Комиссия осуществляет перекрестные проверки другого структурного подразделения согласно плану проверок на текущий год.

2.2.3. Вопросы для проведения проверок утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

2.2.4. Список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается руководителю структурного подразделения, подлежащего проверке, за 1 день до ее начала под роспись.

2.2.5. По результатам проверки комиссия в течение 10 рабочих дней оформляет результаты проверки в виде справки и знакомит руководителя проверяемого структурного подразделения под роспись.

В справке указывается:

- цель контроля;
- задачи;
- основание;
- форма проведения;
- методы проведения;
- сроки проведения;

2.2.6. Руководитель структурного подразделения в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

2.3. Система самоконтроля.

2.3.1. Каждый руководитель структурного подразделения разрабатывает и утверждает у директора учреждения план работы подразделения, включая в него мероприятия самоконтроля.

2.3.2. Заведующий и специалисты по социальной работе отделений социального обслуживания на дому обязаны в течение года опросить каждого получателя социальных услуг отделения, с целью контроля качества предоставляемых услуг.

2.3.3. Результаты посещения заносятся в Журнал контроля качества отделения.

2.4. По результатам внутреннего контроля директор учреждения принимает решение:

- об издании соответствующего приказа;
- о проведении повторного контроля (при необходимости);
- о привлечении к дисциплинарной ответственности работников;
- о поощрении работников;
- иные решения.

2.5. Участники внутреннего контроля имеют право:

- знать сроки, цели, содержание контроля;
- своевременно знакомиться с выводами и рекомендациями комиссии;
- обратиться в комиссию по трудовым спорам при несогласии с результатами контроля.

3. Комиссия по контролю качества оказания социальных услуг в учреждении

3.1. Комиссия по контролю качества оказания социальных услуг в учреждении (далее по тексту – комиссия) осуществляет контроль деятельности подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствия государственным и национальным стандартам и иным нормативным правовым актам по социальному обслуживанию населения.

3.2. Комиссия в составе председателя комиссии, заместителя председателя, секретаря и членов комиссии формируется из числа работников учреждения. Состав комиссии утверждается приказом директора учреждения.

3.3. Каждый член комиссии обладает одним голосом, в случае неравенства голосов голос председателя комиссии является решающим.

3.4. Комиссия принимает решение большинством голосов ее членов, присутствующих и участвующих в голосовании, но не менее трех человек.

3.5. Решения комиссии оформляются в виде справки, который подписывается председателем и секретарем комиссии.

3.6. Задачи комиссии:

3.6.1. Контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.

3.6.2. Проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативность.

3.6.3. Создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг.

3.6.4. Повышение эффективности работы учреждения, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

3.7. Обязанности председателя комиссии:

3.7.1. Организует деятельность комиссии в рамках, закрепленных за ним полномочий в соответствии с настоящим положением, Уставом и внутренними локальными актами учреждения.

3.7.2. Разрабатывает план работы комиссии, анализирует процесс внутренних проверок.

3.7.3. Отчитывается о деятельности комиссии и принятых решениях.

3.7.4. Составляет отчеты о результатах проверок.

3.7.5. Обеспечивает взаимодействие комиссии со структурными подразделениями и должностными лицами учреждения.

3.8. В случае отсутствия председателя комиссии его функции осуществляет заместитель председателя комиссии.

3.9. Права членов комиссии:

3.9.1. Запрашивать необходимые сведения, документы, информацию в объеме, необходимом для полного и объективного проведения проверки.

3.9.2. Осуществлять контроль за деятельностью структурных подразделений, выполнением работниками учреждения возложенных на них должностных обязанностей.

3.10. Обязанности членов комиссии:

3.10.1. Соблюдать законодательные и нормативно-правовые акты РФ, Устав и внутренние локальные акты учреждения.

3.10.2. Своевременно и в полном объеме проводить проверку

3.10.3. Добросовестно изучать документы и материалы, относящиеся к предмету проверки.

3.10.4. Давать оценку достоверности данных, содержащихся в документах учреждения.

3.10.5. Не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены комиссии имеют доступ при выполнении своих функций.

3.10.6. Своевременно доводить до сведения директора учреждения результаты осуществленных проверок в форме справки.

3.11. Объекты, подлежащие внутреннему контролю:

3.11.1. Условия размещения зданий и помещений учреждения.

3.11.2. Состояние специального технического и табельного оснащения учреждения, его структурных подразделений.

3.11.3. Кадровая деятельность учреждения.

3.11.4. Юридическая деятельность учреждения.

3.11.5. Качество предоставления услуг структурными подразделениями.

4. Комиссия по проведению перекрестных проверок

4.1. Комиссия по проведению перекрестных проверок в учреждении (далее по тексту – комиссия) осуществляет контроль деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствия государственным и национальным стандартам и иным нормативным правовым актам по социальному обслуживанию населения.

4.2. Комиссия в составе председателя комиссии, членов комиссии формируется из заведующих и специалистов структурных подразделений, выполняющих схожие или аналогичные обязанности. Состав комиссии утверждается приказом директора учреждения.

4.3. Решения комиссии оформляются в виде справки, который подписывается председателем комиссии.

4.4. Задачи комиссии:

4.4.1. Контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.

4.4.2. Проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативность.

4.4.3. Создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг.

4.5. Права членов комиссии:

4.5.1. Запрашивать необходимые сведения, документы, информацию в объеме, необходимом для полного и объективного проведения проверки.

4.5.2. Осуществлять контроль за деятельностью структурных подразделений, выполнением работниками учреждения возложенных на них должностных обязанностей.

4.6. Обязанности членов комиссии:

4.6.1. Соблюдать законодательные и нормативно-правовые акты РФ, Устав и внутренние локальные акты учреждения.

4.6.2. Своевременно и в полном объеме проводить проверку

4.6.3. Добросовестно изучать документы и материалы, относящиеся к предмету проверки.

4.6.4. Давать оценку достоверности данных, содержащихся в документах учреждения.

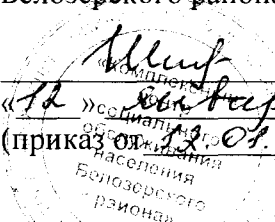
4.6.5. Не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены комиссии имеют доступ при выполнении своих функций.

4.6.6. Своевременно доводить до сведения директора учреждения результаты осуществленных проверок в форме справки.

4.6.7. Подлежит внутреннему контролю качество предоставления услуг структурными подразделениями учреждения.



Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»
(БУСОВО «КЦСОН Белозерского района»)

<p>Мотивированное мнение выборного органа первичной профсоюзной организации</p> <p style="text-align: center;">учтено</p> <p>(протокол от <u>12.01.18</u> года № <u>4</u>)</p> <p>Председатель первичной организации: <u>Михайлова (Михайлова Е.А.)</u> <u>«12» января 2018</u> год</p>	<p>Утверждаю: Директор БУСОВО «КЦСОН Белозерского района»</p> <p style="text-align: right;">О.С. Шигина</p> <p><u>12</u> «<u>января</u>» 2018 год (приказ от <u>12.01.2018</u> № <u>5-4</u>)</p> 
--	---

Положение
о комиссии по контролю качества
оказания социальных услуг в бюджетном учреждении социального
обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального
обслуживания населения Белозерского района»
(далее по тексту – Положение)

1. Общие положения

1.1. Положение о комиссии по контролю качества оказания социальных услуг в бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района» (далее по тексту – Комиссия; учреждение) разработано в целях повышения качества и доступности социальных услуг в сфере социального обслуживания населения, эффективности их применения и в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 24.06.1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Законом Вологодской области от 01.12.2014 года № 3492-ОЗ «О перечне социальных услуг по видам социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Вологодской области»;
- Постановлением Правительства Вологодской области от 05.12.2014 года № 1091 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания»;

- Постановлением Правительства Вологодской области от 05.12.2014 года № 1090 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;

- Приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 26.12.2014 года № 594 «Об утверждении стандартов социальных услуг»;

- Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. N 533-ст);

- Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. N 534-ст) и др..

1.2. Положение определяет компетенцию, функции, задачи, порядок формирования и деятельность Комиссии.

1.3. Комиссия является постоянно действующей структурой, ее состав утверждается Приказом директора из числа сотрудников учреждения.

1.4. Решения, принятые Комиссией в рамках имеющихся у нее полномочий, обязательны для исполнения всеми работниками учреждения.

1.5. В своей деятельности Комиссия основывается:

- на уважении и защите прав, законных интересов граждан, находящихся на социальном обслуживании в учреждении (далее – получатели социальных услуг);

- на соблюдении законодательства Российской Федерации и Вологодской области;

- на обеспечении и соблюдении сотрудниками учреждения требований предъявляемых к качеству предоставляемых социальных услуг.

2. Основные цели, задачи и принципы Комиссии

2.1. Основными целями Комиссии являются:

- выявление степени удовлетворения получателей социальных услуг учреждения качеством предоставляемых социальных услуг;

- оценка деятельности структурных подразделений учреждения, предоставляющих социальные услуги;

- разработка и принятие мер, направленных на повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;

- разработка и принятие профилактических мер по предупреждению или регулированию претензий и жалоб со стороны получателей социальных услуг.

2.2. Основными задачами Комиссии являются:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых социальных услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий предоставляемых социальных услуг и предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований, предъявляемых к качеству предоставления социальных услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждения.

2.3. Основными принципами Комиссии являются:

- приоритетность требований (запроса) получателей социальных услуг по обеспечению качества социальных услуг, установленных стандартами;
- четкое соблюдение законности;
- соблюдение этических норм при предоставлении социальных услуг.

3. Функции Комиссии

3.1. Проведение самоконтроля, плановых, внеплановых, перекрестных проверок на соответствие предоставляемых структурными подразделениями и сотрудниками учреждения социальных услуг государственным стандартам социального обслуживания населения и другим нормативным документам в сфере социального обслуживания населения.

3.2. Критерии оценки качества социальных услуг:

- а) полнота и своевременность предоставления услуги в соответствии с требованиями;
- б) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:
 - материальная (степень решения материальных и финансовых проблем получателя социальных услуг), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;
 - нематериальная (степень улучшения психоэмоционального физического состояния, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в т.ч. путем проведения социальных опросов. При этом должен быть обеспечен приоритет получателя социальных услуг в оценке качества услуги.

4. Функции Комиссии по контролю качества:

- а) контроль за наличием и ведением в учреждении документов, регламентирующих предоставление социальных услуг - руководства, правила, инструкции, эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, госстандарты социального обслуживания, документы по делопроизводству в

структурных подразделениях и т.д.;

б) контроль за наличием и исправностью технологического оборудования, средств защиты персонала, хозяйственного инвентаря;

в) контроль за укомплектованностью учреждения специалистами и их квалификацией;

г) контроль за проведением инструктажей работников;

д) проведение социальных опросов среди получателей социальных услуг для оценки качества предоставляемых услуг;

е) контроль за выполнением государственного задания;

ж) контроль за учетом предоставляемых социальных услуг.

5. Деятельность комиссии

5.1. В учреждении установлены плановые, внеплановые, перекрестные проверки и система самоконтроля соответствия предоставляемых социальных услуг государственным стандартам социального обслуживания населения и другим нормативным документам в сфере социального обслуживания населения.

Комиссия осуществляет плановые проверки согласно плану проверок на текущий год.

Вопросы для проведения плановых проверок утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

Список вопросов плановой проверки с указанием сроков ее проведения вручается руководителю структурного подразделения, подлежащего проверке, за 1 день до ее начала под роспись.

Внеплановые проверки осуществляются комиссией по приказу директора учреждения при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг, либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации.

В ходе проведения проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

По результатам проверки (плановой и внеплановой) комиссия по контролю качества оказания социальных услуг в учреждении в течение 10 рабочих дней оформляет результаты проверки в виде справки и знакомит руководителя проверяемого структурного подразделения под роспись.

В справке указывается:

- цель контроля;
- задачи;
- основание;
- форма проведения;
- методы проведения;
- сроки проведения;
- фактическое состояние дел, анализ полученных результатов, оценка, выводы;
- рекомендации и предложения по устранению недостатков.

Руководитель структурного подразделения в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

Система перекрестных проверок.

Перекрестные проверки осуществляются комиссией, состав которой утверждается директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

Комиссия осуществляет перекрестные проверки другого структурного подразделения согласно плану проверок на текущий год.

Вопросы для проведения проверок утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

Список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается руководителю структурного подразделения, подлежащего проверке, за 1 день до ее начала под роспись.

По результатам проверки комиссия в течение 10 рабочих дней оформляет результаты проверки в виде справки и знакомит руководителя проверяемого структурного подразделения под роспись.

В справке указывается:

- цель контроля;
- задачи;
- основание;
- форма проведения;
- методы проведения;
- сроки проведения;

Руководитель структурного подразделения в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

Система самоконтроля.

Каждый руководитель структурного подразделения разрабатывает и утверждает у директора учреждения план работы подразделения, включая в него мероприятия самоконтроля.

Заведующий и специалисты по социальной работе отделений социального обслуживания на дому обязаны в течение года опросить каждого получателя социальных услуг отделения, с целью контроля качества предоставляемых услуг.

Результаты посещения заносятся в Журнал контроля качества отделения.

5.2. В процессе проверки Комиссией осуществляется:

- анализ соответствия предоставляемых социальных услуг требованиям государственных стандартов социального обслуживания населения и других нормативным документам в сфере социального обслуживания населения;
- анализ и оценка результатов работы структурных подразделений учреждения в области качества предоставляемых социальных услуг;
- выработка действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование предоставляемых социальных услуг.

5.3. Результаты проверок оформляются в виде актов, в которых отражаются данные анализа соответствия предоставляемых социальных услуг к требованиям государственных стандартов социального обслуживания населения.

5.4. Результаты проверок являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.



**Состав Комиссии
по контролю качества
оказания социальных услуг в бюджетном учреждении социального
обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального
обслуживания населения Белозерского района»
(далее по тексту – Комиссия)**

- Председатель Комиссии – Шигина Ольга Сергеевна, директор;
Заместитель председателя Комиссии – Яковлева Ольга Юрьевна, заместитель
директора;
Секретарь Комиссии – Ильичева Рита Ивановна, специалист
по социальной работе;
Члены Комиссии – Шустикова Надежда Александровна,
специалист по социальной работе;
– Евдокимова Светлана Юрьевна,
специалист по социальной работе.

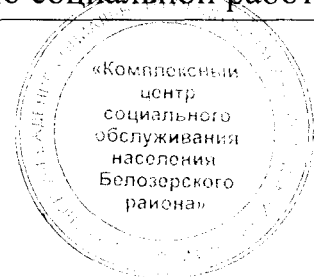


Состав комиссии № 1
для осуществления перекрестных проверок
по контролю качества
оказания социальных услуг в бюджетном учреждении социального
обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального
обслуживания населения Белозерского района»
(далее по тексту – Комиссия)

Председатель Комиссии	Шигина Ольга Сергеевна, директор;
Заместитель председателя Комиссии	Яковлева Ольга Юрьевна, заместитель директора
Секретарь Комиссии	Ильичева Рита Ивановна, специалист по социальной работе
Члены Комиссии	Бубнова Галина Васильевна, заведующая отделением
	Дороничева Наталья Николаевна, специалист по социальной работе

Состав комиссии № 2
для осуществления перекрестных проверок
по контролю качества
оказания социальных услуг в бюджетном учреждении социального
обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального
обслуживания населения Белозерского района»
(далее по тексту – Комиссия)

Председатель Комиссии	Шигина Ольга Сергеевна, директор;
Заместитель председателя Комиссии	Яковлева Ольга Юрьевна, заместитель директора
Секретарь Комиссии	Ильичева Рита Ивановна, специалист по социальной работе
Члены Комиссии	Григорьева Татьяна Анатольевна, заведующая отделением
	Евдокимова Светлана Юрьевна, специалист по социальной работе



**ПЛАН-ГРАФИК
ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
на 2018 год**

№ п/п	Вид и тема контроля	Цель контроля	Объект контроля	Проверяющий (должность, ФИО)	Сроки контроля	Срок предоставления справки
МАРТ						
1	<u>Оперативный контроль</u> Анализ уровня удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми услугами отделением социального обслуживания на дому.	Соблюдение кодекса этики и служебного поведения специалистов. Проанализировать уровень удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми услугами специалистами отделения социального обслуживания на дому	Отделение социального обслуживания на дому	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	с 19.03.2018г. по 23.03.2018г.	28.03.2018 года
2	Тестирование специалистов и социальных работников отделения социального обслуживания на дому	Проанализировать знания специалистов и социальных работников по учредительным документам учреждения	Отделение социального обслуживания на дому	Директор О.С. Шигина	20.03.2018 г.	21.03.2018г.
3	Тестирование специалистов отделения срочного социального обслуживания	Проанализировать знания специалистов по учредительным документам учреждения	Отделение срочного социального обслуживания	Директор О.С. Шигина	20.03.2018 г.	21.03.2018г.

4	Тестирование специалистов отделения по работе с семьей и детьми	Проанализировать знания специалистов по учредительным документам учреждения	Отделение по работе с семьей и детьми	Директор О.С. Шигина	20.03.2018 г.	21.03.2018г.
5	Тестирование специалистов административно-хозяйственной части	Проанализировать знания специалистов по учредительным документам учреждения	Специалистов административно-хозяйственной части	Директор О.С. Шигина	20.03.2018 г.	21.03.2018г.
6	Оперативный контроль Анализ выполнения Государственного задания.	Проанализировать выполнение Государственного задания за I квартал.	Структурные отделения учреждения	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	с 26.03.2018г. по 01.04.2018г.	02.04.2018г.

АПРЕЛЬ

1	Оперативный контроль Контроль и анализ ведения документации по охране труда и технике безопасности	Соблюдение требований порядка ведения документации	Специалист по охране труда Сенина Н.В.	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	с 16.04.2018 г. по 20.04.2018 г.	26.04.2018г.
2	Оперативный контроль Анализ уровня удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми услугами в отделении срочного социального обслуживания	Соблюдение кодекса этики и служебного поведения специалистов. Проанализировать уровень удовлетворенности получателей социальных услуг предоставленными услугами.	Отделение срочного социального обслуживания	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	с 16.04.2018 г. по 20.04.2018 г.	26.04.2018г.
3	Тестирование специалистов и социальных работников отделения социального обслуживания на дому	Проанализировать знания специалистов и социальных работников по 442-ФЗ	Отделение социального обслуживания на дому	Директор О.С. Шигина	24.04.2018 г.	25.04.2018г.
4	Тестирование специалистов отделения срочного социального обслуживания	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Отделение срочного социального обслуживания	Директор О.С. Шигина	24.04.2018 г.	25.04.2018г.

5	Тестирование специалистов отделения по работе с семьей и детьми	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Отделение по работе с семьей и детьми	Директор О.С. Шигина	24.04.2018 г.	25.04.2018г.
6	Тестирование специалистов административно-хозяйственной части	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Специалистов административно-хозяйственной части	Директор О.С. Шигина	24.04.2018 г.	25.04.2018г.
МАЙ						
1	Оперативный контроль Проверка личных дел получателей социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания	Соблюдение требований ведения документации	Отделение по работе с семьей и детьми	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	с 14.05.2018 г. по 18.05.2018 г.	22.05.2018г.
2	Оперативный контроль Контроль и анализ наполнения сайта учреждения	Соблюдение требований ведения и наполнения сайта учреждения	Программист Б.Б. Архипов	Директор О.С. Шигина	с 14.05.2018 г. по 18.05.2018 г.	22.05.2018 г.
3	Тестирование специалистов и социальных работников отделения социального обслуживания на дому	Проанализировать знания специалистов и социальных работников 442-ФЗ	Отделение социального обслуживания на дому	Директор О.С. Шигина	22.05.2018 г.	22.05.2018г.
4	Тестирование специалистов отделения срочного социального обслуживания	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Отделение срочного социального обслуживания	Директор О.С. Шигина	22.05.2018 г.	22.05.2018г.
5	Тестирование специалистов отделения по работе с семьей и детьми	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Отделение по работе с семьей и детьми	Директор О.С. Шигина	22.05.2018 г.	22.05.2018г.
6	Тестирование специалистов административно-хозяйственной части	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Специалистов административно-хозяйственной части	Директор О.С. Шигина	22.05.2018 г.	22.05.2018г.

ИЮНЬ

1	Оперативный контроль Информированность населения о КЦСОН, о предоставляемых услугах	Проанализировать имеющиеся буклеты, информацию в буклетах, на стендах, на сайте учреждения, в СМИ	Специалист по социальной работе Е.А. Головина	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	с 04.06.2018 г. по 08.06.2018 г.	08.06.2018г.
2	Тестирование специалистов и социальных работников отделения социального обслуживания на дому	Проанализировать знания специалистов и социальных работников 442-ФЗ	Отделение социального обслуживания на дому	Директор О.С. Шигина	19.06.2018 г.	20.06.2018г.
3	Тестирование специалистов отделения срочного социального обслуживания	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Отделение срочного социального обслуживания	Директор О.С. Шигина	19.06.2018 г.	20.06.2018г.
4	Тестирование специалистов отделения по работе с семьей и детьми	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Отделение по работе с семьей и детьми	Директор О.С. Шигина	19.06.2018 г.	20.06.2018г.
5	Тестирование специалистов административно-хозяйственной части	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Специалистов административно-хозяйственной части	Директор О.С. Шигина	19.06.2018 г.	20.06.2018г.
6	Оперативный контроль Анализ выполнения Государственного задания.	Проанализировать выполнение Государственного задания за II квартал.	Структурные отделения учреждения	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	с 25.06.2018г. по 02.07.2018г.	06.07.2018 года

ИЮЛЬ

1	Оперативный контроль Проверка личных дел получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому	Соблюдение требований ведения документации	Отделение социального обслуживания на дому	Директор О.С. Шигина Заместитель директора О.Ю. Яковлева	с 09.07.2018 г. по 13.07.2018 г.	20.07.2018 года
----------	--	--	--	---	--	----------------------------

2	Тестирование специалистов и социальных работников отделения социального обслуживания на дому	Проанализировать знания специалистов и социальных работников 442-ФЗ	Отделение социального обслуживания на дому	Директор О.С. Шигина	10.07.2018 г.	10.07.2018г.
3	Тестирование специалистов отделения срочного социального обслуживания	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Отделение срочного социального обслуживания	Директор О.С. Шигина	10.07.2018 г.	10.07.2018г.
4	Тестирование специалистов отделения по работе с семьей и детьми	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Отделение по работе с семьей и детьми	Директор О.С. Шигина	10.07.2018 г.	10.07.2018г.
5	Тестирование специалистов административно-хозяйственной части	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Специалистов административно-хозяйственной части	Директор О.С. Шигина	10.07.2018 г.	10.07.2018г.

АВГУСТ

1	<u>Оперативный контроль</u> Нормативно-правовая база, журналы и др. документация используемая в работе заведующей отделением срочного социального обслуживания	Проанализировать нормативно-правовую базу, журналы по работе с получателями социальных услуг и работниками отделения	Заведующая отделением срочного социального обслуживания	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	06.08.2018г.	10.08.2018г.
2	Тестирование специалистов и социальных работников отделения социального обслуживания на дому	Проанализировать знания специалистов и социальных работников 442-ФЗ	Отделение социального обслуживания на дому	Директор О.С. Шигина	21.08.2018 г.	21.08.2018г.
3	Тестирование специалистов отделения срочного социального обслуживания	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Отделение срочного социального обслуживания	Директор О.С. Шигина	21.08.2018 г.	21.08.2018г.

4	Тестирование специалистов отделения по работе с семьей и детьми	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ, 120-ФЗ	Отделение по работе с семьей и детьми	Директор О.С. Шигина	21.08.2018 г.	21.08.2018г.
5	Тестирование специалистов административно-хозяйственной части	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Специалистов административно-хозяйственной части	Директор О.С. Шигина	21.08.2018 г.	21.08.2018г.
СЕНТЯБРЬ						
1	Оперативный контроль Проверка материально-технической оснащенности учреждения. Анализ состояния оргтехники.	Проанализировать состояние имеющейся оргтехники.	Программист Б.Б. Архипов	Директор О.С. Шигина Заместитель директора О.Ю. Яковлева	с 10.09.2018 г. по 14.09.2018 г.	20.09.2018 года
2	Оперативный контроль Нормативно-правовая база, журналы и др. документация используемая в работе заведующей отделением социального обслуживания на дому	Проанализировать нормативно-правовую базу, журналы по работе с получателями социальных услуг и работниками отделения	Заведующая отделением социального обслуживания на дому	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	12.09.2018г.	17.08.2018г.
3	Тестирование специалистов и социальных работников отделения социального обслуживания на дому	Проанализировать знания специалистов и социальных работников 442-ФЗ	Отделение социального обслуживания на дому	Директор О.С. Шигина	18.09.2018 г.	19.09.2018г.
4	Тестирование специалистов отделения срочного социального обслуживания	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Отделение срочного социального обслуживания	Директор О.С. Шигина	18.09.2018 г.	19.09.2018г.
5	Тестирование специалистов отделения по работе с семьей и детьми	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ, 120-ФЗ	Отделение по работе с семьей и детьми	Директор О.С. Шигина	18.09.2018 г.	19.09.2018г.
6	Тестирование специалистов административно-хозяйственной части	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Специалистов административно-хозяйственной части	Директор О.С. Шигина	18.09.2018 г.	19.09.2018г.

7	Оперативный контроль Анализ выполнения Государственного задания.	Проанализировать выполнение Государственного задания за III квартал.	Структурные отделения учреждения	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	с 24.09.2018г. по 05.10.2018г.	05.10.2018 года
ОКТАБРЬ						
1	Оперативный контроль Нормативно-правовая база, журналы и др. документация используемая заведующей отделением по работе с семьей и детьми	Проанализировать нормативно-правовую базу, журналы по работе с получателями социальных услуг и работниками отделения	Заведующая отделением по работе с семьей и детьми	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	10.10.2018г.	12.10.2018г.
2	Оперативный контроль Анализ уровня удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми услугами в полустационарной форме социального обслуживания	Соблюдение кодекса этики и служебного поведения специалистов. Проанализировать уровень удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми услугами специалистами отделения по работе с семьей и детьми	Отделение по работе с семьей и детьми	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	с 15.10.2018 г. по 19.10.2018 г.	25.10.2018г.
3	Тестирование специалистов и социальных работников отделения социального обслуживания на дому	Проанализировать знания специалистов и социальных работников 442-ФЗ	Отделение социального обслуживания на дому	Директор О.С. Шигина	16.10.2018 г.	16.10.2018г.
4	Тестирование специалистов отделения срочного социального обслуживания	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Отделение срочного социального обслуживания	Директор О.С. Шигина	16.10.2018 г.	16.10.2018г.
5	Тестирование специалистов отделения по работе с семьей и детьми	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ, 120-ФЗ	Отделение по работе с семьей и детьми	Директор О.С. Шигина	16.10.2018 г.	16.10.2018г.
6	Тестирование специалистов административно-хозяйственной части	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Специалистов административно- хозяйственной части	Директор О.С. Шигина	16.10.2018 г.	16.10.2018г.

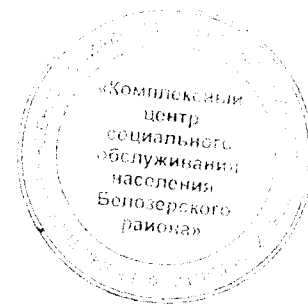
Н О Я Б Р Ъ

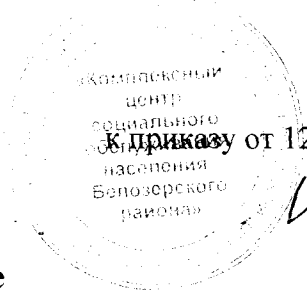
1	Оперативный контроль Проверка документации ЦАД «Забота»	Соблюдение требований ведения документации	Специалист по социальной работе Кузнецова Н.Г.	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	с 19.11.2018 г. по 23.11.2018 г.	27.11.2018 года
2	Тестирование специалистов и социальных работников отделения социального обслуживания на дому	Проанализировать знания специалистов и социальных работников 442-ФЗ	Отделение социального обслуживания на дому	Директор О.С. Шигина	20.11.2018 г.	21.11.2018г.
3	Тестирование специалистов отделения срочного социального обслуживания	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Отделение срочного социального обслуживания	Директор О.С. Шигина	20.11.2018 г.	21.11.2018г.
4	Тестирование специалистов отделения по работе с семьей и детьми	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ, 120-ФЗ	Отделение по работе с семьей и детьми	Директор О.С. Шигина	20.11.2018 г.	21.11.2018г.
5	Тестирование специалистов административно-хозяйственной части	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Специалистов административно-хозяйственной части	Директор О.С. Шигина	20.11.2018 г.	21.11.2018г.

Д Е К А Б Р Ъ

1	Тестирование специалистов и социальных работников отделения социального обслуживания на дому	Проанализировать знания специалистов и социальных работников 442-ФЗ	Отделение социального обслуживания на дому	Директор О.С. Шигина	11.12.2018 г.	11.12.2018г.
2	Тестирование специалистов отделения срочного социального обслуживания	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Отделение срочного социального обслуживания	Директор О.С. Шигина	11.12.2018 г.	11.12.2018г.

3	Тестирование специалистов отделения по работе с семьей и детьми	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ, 120-ФЗ	Отделение по работе с семьей и детьми	Директор О.С. Шигина	11.12.2018 г.	11.12.2018г.
4	Тестирование специалистов административно-хозяйственной части	Проанализировать знания специалистов по 442-ФЗ	Специалистов административно-хозяйственной части	Директор О.С. Шигина	11.12.2018 г.	11.12.2018г.
5	<u>Оперативный контроль</u> Анализ выполнения Государственного задания.	Проанализировать выполнение Государственного задания за IV квартал.	Структурные отделения учреждения	Заместитель директора О.Ю. Яковлева	с 17.12.2018г. по 29.12.2018г.	29.12.2018 года





Приложение 8
К приказу от 12.01.2018 № 5-ц

Положение
о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг
в отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого
возраста и инвалидов
бюджетного учреждения социального обслуживания
Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания
населения
Белозерского района»
(далее по тексту - Положение)

1. Общие положения

1.1. Положение о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг в отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (далее по тексту – отделение) разработано на основании:

Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения».

Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».

Других нормативно-правовых актов Российской Федерации и Вологодской области в сфере социального обслуживания населения.

1.2. Положение устанавливает порядок организации и проведения внутреннего контроля соответствия качества предоставления социальных услуг в отделении.

1.3. Задачами внутреннего контроля являются:

- контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставления услуг;
- проверка полноты, своевременности, результативности предоставления социальных услуг;
- создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг;
- повышение эффективности работы отделения, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

1.4. Внутренний контроль качества оказания услуг охватывает этапы планирования, работу с получателями социальных услуг, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.5. Методы контроля:

- изучение документации;
- анкетирование;
- письменный и устный опрос;
- хронометраж;
- проверки.

1.6. Ответственным за организацию внутреннего контроля над деятельностью отделения является заведующая отделением.

2. Порядок организации и проведения внутреннего контроля

В отделении действует 2 – уровневая система внутреннего контроля деятельности работников отделения: **1. Система плановых и внеплановых проверок и 2. Система самоконтроля.**

2.1. Система плановых и внеплановых проверок.

2.1.1. Плановые и внеплановые проверки осуществляются комиссией. Комиссия действует на момент проверки. Состав комиссии оговаривается на каждую проверку отдельно. Плановые и внеплановые проверки (выезды к получателям социальных услуг, проверка нормативно-правовой документации и др.) могут осуществляться директором, заместителем директора, заведующей отделением единолично.

ПЛАНОВЫЕ ПРОВЕРКИ:

2.1.2. Комиссия осуществляет плановые проверки согласно плану проверок на текущий месяц, год.

2.1.3. Вопросы для проведения плановых проверок утверждаются заведующей отделением индивидуально для каждой проверки отдельно.

2.1.4. Список вопросов **плановой** проверки с указанием сроков ее проведения вручается работнику отделения, подлежащего проверке, за 1 день до ее начала под роспись.

ВНЕПЛАНОВЫЕ ПРОВЕРКИ:

2.1.5. Внеплановые проверки осуществляются комиссией по распоряжению директора учреждения, заместителя директора, заведующей отделением при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг, либо при возникновении нестандартной, конфликтной либо иной ситуации.

Распоряжение директора, заместителя директора, заведующей отделением на проведение внеплановой проверки может быть как письменным, так и устным.

В ходе проведения проверки исследованию подлежат факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

2.1.5. Внеплановые проверки проводятся без предварительного уведомления работников отделения.

2.1.6. По результатам проверки (плановой и внеплановой) комиссия в течение 10 рабочих дней оформляет результаты проверки в виде акта и знакомит руководителя учреждения.

В акте указывается:

- цель контроля;
- задачи;
- основание;
- форма проведения;
- методы проведения;
- сроки проведения;
- фактическое состояние дел, анализ полученных результатов, оценка, выводы;
- рекомендации и предложения по устранению недостатков.

2.1.7. Заведующая отделения в 10-тидневный срок на основании акта и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

2.2. Система самоконтроля.

2.2.1. Заведующая отделения разрабатывает и утверждает у директора учреждения план работы отделения, включая в него мероприятия самоконтроля.

2.2.2. Заведующая и специалисты по социальной работе отделений социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов **обязаны** в течение года опросить каждого получателя социальных услуг отделения, с целью контроля качества предоставляемых услуг.

2.2.3. Результаты посещения заносятся в **Журнал контроля качества отделения.**

2.3. По результатам внутреннего контроля директор учреждения принимает решение:

- об издании соответствующего приказа;
- о проведении повторного контроля (при необходимости);
- о привлечении к дисциплинарной ответственности работников;
- о поощрении работников;
- иные решения.

2.4. Участники внутреннего контроля имеют право:

- знать сроки, цели, содержание контроля (**кроме внепланового контроля**);
- своевременно знакомиться с выводами и рекомендациями комиссии;
- обратиться в комиссию по трудовым спорам при несогласии с результатами контроля.

3. Комиссия по контролю качества оказания социальных услуг в отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов

3.1. Комиссия по контролю качества оказания социальных услуг в отделении (далее по тексту – комиссия) осуществляет контроль деятельности сотрудников отделения по оказанию социальных услуг, ее соответствия государственным и национальным стандартам и иным нормативным правовым актам по социальному обслуживанию населения.

3.2 Комиссия действует на момент проверки. Состав комиссии оговаривается на каждую проверку. Плановые и внеплановые проверки могут осуществляться директором, заместителем директора, заведующей отделением единолично.

3.3. Решения комиссии оформляются в виде акта, который подписывается всеми членами комиссии.

3.4. Задачи комиссии:

3.4.1. Контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.

3.4.2. Проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативность.

3.4.3. Создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг.

3.4.4. Повышение эффективности работы отделения, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

3.7. Обязанности членов комиссии:

3.7.1. Организуют деятельность комиссии в рамках, закрепленных за ними полномочий в соответствии с настоящим положением, Уставом и внутренними локальными актами учреждения.

3.7.2. Разрабатывают план работы комиссии, анализирует процесс внутренних проверок.

3.7.3. Отчитываются о деятельности комиссии и принятых решениях.

3.7.4. Составляют отчеты о результатах проверок.

3.7.5. Обеспечивают взаимодействие комиссии со структурными подразделениями и должностными лицами учреждения.

3.7.6. Запрашивают необходимые сведения, документы, информацию в объеме, необходимом для полного и объективного проведения проверки.

3.7.7. Осуществляют контроль за выполнением работниками учреждения возложенных на них должностных обязанностей.

3.8. Обязанности членов комиссии:

3.8.1. Соблюдать законодательные и нормативно-правовые акты РФ, Устав и внутренние локальные акты учреждения.

3.8.2. Своевременно и в полном объеме проводить проверку

3.8.3. Добросовестно изучать документы и материалы, относящиеся к предмету проверки.

3.8.4. Давать оценку достоверности данных, содержащихся в документах учреждения.

3.8.5. Не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены комиссии имеют доступ при выполнении своих функций.

3.8.6. Своевременно доводить до сведения директора учреждения результаты осуществленных проверок в форме акта.

3.9. Объекты, подлежащие внутреннему контролю:

3.9.1. Состояние специального технического и табельного оснащения отделения.

3.9.2. Кадровая деятельность отделения.

3.9.3. Юридическая деятельность отделения.

3.9.4. Качество предоставления услуг отделением.

