

УТВЕРЖДАЮ:



Директор муниципального
бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального
обслуживания населения города
Оби «Забота»

(подпись)

И.В. Шевелева
(инициалы, фамилия)

«11» мая 2021г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о системе внутреннего контроля качества
социального обслуживания граждан

город Обь

I. Общие положения

1. Система контроля качества социального обслуживания граждан в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» (далее по тексту – Центр) представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность, максимально удовлетворяющих потребность семей и отдельных граждан, нуждающихся в социальном обслуживании (далее по тексту – клиентов).
2. **Цель контроля** - проверка работы сотрудников Центра на соответствие требованиям нормативно-правовых актов, регламентирующих обеспечение постоянного удовлетворения клиентов Центра социальным обслуживанием через повышение качества и эффективности деятельности, а также принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов.
3. **Основными задачами**, на решение которых направлена система контроля качества, являются:
 - осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество социального обслуживания;
 - предотвращение или устранение любых несоответствий между социальным обслуживанием и предъявляемыми к нему требованиями;
 - обеспечение стабильного уровня качества социального обслуживания;
 - решение других задач, отражающих специфику деятельности Центра.
4. Система контроля качества Центра строится на следующих основных **принципах**:
 - приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества социального обслуживания, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при социальном обслуживании;
 - предупреждения проблем качества социального обслуживания, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
 - соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам социального обслуживания;
 - обеспеченности Центра соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах социального обслуживания и его контроля, итогах оценки качества и др.);
 - четкого распределения полномочий и ответственности сотрудников Центра за его деятельность по социальному обслуживанию;
 - личной ответственности директора Центра за качество социального обслуживания, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
 - личной ответственности каждого исполнителя за качество социального обслуживания в сочетании с материальным и моральным стимулированием деятельности;
 - документального оформления правил и методов обеспечения качества социального обслуживания;
 - понимания всеми сотрудниками Центра требований системы контроля качества к политике в области качества.

5. Контроль качества осуществляется в соответствии с нормативно правовыми документами¹ по осуществлению оценки качества деятельности организациями социального обслуживания.

II. Уровни контроля

Система контроля качества предусматривает следующие уровни контроля:

- внутриведомственный контроль (уровень муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота»);
- ведомственный контроль (уровень администрации города Оби Новосибирской области, Министерства труда и социального развития Новосибирской области);
- вневедомственный контроль (федеральный уровень, осуществляется уполномоченными органами);
- независимая оценка качества (Общественный совет).

2.1. Внутриведомственный контроль

- а) Внутриведомственный контроль качества социального обслуживания осуществляется в Центре постоянно;
- б) В ходе проведения внутриведомственного контроля:
- ежемесячно проводится анализ объемов, качества, своевременности, социального обслуживания клиентов Центра сотрудниками;
 - в текстовом анализе контроля (ежемесячно – составляется отчет о выполнении качественных показателей эффективности деятельности сотрудников и, ежеквартально – акт проверки качественных показателей эффективности деятельности отделений), отражаются показатели по объему и качеству предоставленных социальных услуг согласно муниципального задания, мероприятий по социальному сопровождению согласно запросов клиентов, результатам проверок, результатам участия в социально-значимых мероприятиях, межведомственному взаимодействию, внедрению инновационных технологий и методов работы, и т.д.;
 - итоги контроля доводятся заведующими отделениями, главным бухгалтером до сведения директора (заместителя директора) Центра и рассматриваются на заседании комиссии по внутреннему контролю, созданной в Центре;
 - комиссия рассматривает акты проверок качественных показателей эффективности деятельности отделений устанавливает контроль за устранением выявленных нарушений и недостатков, а так же принимает меры материального и морального воздействия и (или) стимулирования, как к виновным лицам, так и к сотрудникам, ответственно относящимся к своим должностным обязанностям.
- в) Проверки контроля качества могут быть плановые и внеплановые. Плановые - осуществляются в соответствии с утвержденным планом проведения внутреннего контроля. Внеплановые проверки проводятся в экстренном случае, либо при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов.
- г) Внутриведомственный контроль осуществляется путем:
- самоконтроля сотрудников Центра;
 - контроля руководителей структурных подразделений Центра;
 - работы комиссии по внутреннему контролю;
 - контроля директора Центра (заместителя директора).

2.1.1. Самоконтроль сотрудников Центра

- а) Сотрудники Центра осуществляют деятельность в соответствии с требованиями нормативных документов Российской Федерации, Новосибирской области, администрации города Оби Новосибирской области, Положением о деятельности Центра, должностными инструкциями.

¹ ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества социального обслуживания»

- б) Сотрудники Центра обязаны квалифицированно проводить мероприятия по социальному сопровождению и давать разъяснения гражданам по вопросам социального обслуживания.
- в) Сотрудники Центра обязаны качественно оказывать клиентам социальные услуги в соответствии со стандартами социальных услуг.
- г) Самоконтроль проводится специалистами и социальными работниками ежедневно с учетом оценки качества, полноты, результативности социального обслуживания.
- д) В случае отклонения действий сотрудников Центра от требований нормативных документов, в том числе по причине отсутствия возможности их выполнения, заведующий отделением информирует о данном факте директора (заместителя директора) Центра.

2.1.2. Контроль руководителя структурного подразделения

- а) Заведующий отделением организует деятельность специалистов и социальных работников в соответствии с требованиями нормативных документов.
- б) Заведующий отделением обязан:
 - организовать социальное обслуживание клиентов в соответствии с нормативно правовыми документами, регулирующими социальное обслуживание граждан;
 - осуществлять контроль объема, качества оказания социальных услуг согласно муниципального задания и потребности клиентов;
 - осуществлять контроль за ведением документации работников (ежемесячно);
 - осуществлять контроль за полнотой и своевременностью оплаты предоставленных социальных услуг;
 - осуществлять контроль за реализацией плана работы отделения (ежедневно);
 - нести ответственность за соблюдение работниками противопожарных санитарно-гигиенических требований и техники безопасности на рабочем месте;
 - определять объем работ, выполняемый сотрудниками отделения (еженедельно);
 - проводить анализ деятельности сотрудников отделения (ежемесячно);
 - разрабатывать мероприятия для устранения недостатков, нарушений, выявленных в ходе проверки (по мере выявления);
 - внедрять современные формы социального обслуживания.
- в) Плановые проверки заведующего отделением осуществляются согласно графика проведения проверок. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых граждан, либо при возникновении конфликтной ситуации в течение 3-х дней.

2.1.3. Контроль руководителя учреждения

- а) **Директор** координирует деятельность Центра по организации социального обслуживания граждан:
 - рассматривает заявления и предложения граждан по вопросам социального обслуживания и принимает соответствующие меры по их реализации;
 - осуществляет внедрение новых форм и методов работы по социальному обслуживанию клиентов Центра;
 - обеспечивает оснащение Центра современным техническим оборудованием;
 - осуществляет прием на работу, подбор и расстановку кадров, определяет должностные обязанности сотрудников, принимает меры по обеспечению Центра квалифицированными кадрами, повышению их квалификации, соблюдению трудового законодательства, созданию безопасных и благоприятных условий для труда специалистов Центра, поддерживает благоприятный морально-психологический климат в коллективе;
 - проводит постоянную работу по укреплению трудовой и производственной дисциплины;
 - несет полную ответственность за финансовое и техническое состояние Центра;
 - решает вопросы в пределах предоставленных ему прав и полномочий, поручает

выполнение отдельных производственно-хозяйственных функций другим должностным лицам: заместителю директора, главному бухгалтеру, заведующим отделениями;

- издает приказы по Центру, принимает на работу и увольняет работников, применяет меры поощрения и налагает взыскания на работников Центра;
 - обеспечивает рациональное использование бюджетных ассигнований, а также средств, поступающих из других источников;
 - организует мероприятия по профессиональной (супервизорской) поддержке сотрудников, профилактике их профессионального выгорания.
- б) **Заместитель директора** по распоряжениям и поручениям директора:
- обеспечивает административно-хозяйственную и производственную работу Центра по всем направлениям его деятельности;
 - решает хозяйственные вопросы;
 - решает вопросы, связанные с организацией работы персонала Центра по социальному обслуживанию граждан, внедрению новых форм и методов работы;
 - планирует, координирует и контролирует работу структурных подразделений Центра, осуществляет профессиональную (супервизорскую) поддержку персонала;
 - обеспечивает активное сотрудничество с учреждениями и организациями, находящимися на территории г. Оби, общественными организациями;
 - обеспечивает учет, сохранность и пополнение материально-технической базы, учет и хранение документов;
 - осуществляет контроль объема и качества оказания социальных услуг.
- в) **Директор Центра**, согласно плана проведения внутреннего контроля по Центру:
- проводит анализ деятельности Центра;
 - принимает меры по устранению выявленных недостатков.

2.2. Ведомственный контроль

Ведомственный контроль осуществляется администрацией города Оби Новосибирской области, министерством труда и социального развития Новосибирской области в части организации социального обслуживания граждан, проживающих на территории города Оби.

2.3. Вневедомственный контроль

Вневедомственный контроль в части организации социального обслуживания граждан, проживающих на территории города Оби, осуществляется уполномоченными органами в пределах их компетенции.

2.4. Независимая оценка качества

Независимая оценка качества осуществляется Общественным советом по проведению независимой оценки на основании информации, предоставленной Организацией-оператором.

III. Критерии оценки качества социального обслуживания

При контроле качества социального обслуживания:

- проверяются и идентифицируются социальные услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- организуется самоконтроль сотрудников Центра;
- обеспечивается приоритет мнению клиентов при оценке качества социального обслуживания;
- проводится регулярная оценка степени удовлетворенности потребностей клиентов.

При оценке качества социального обслуживания используют следующие критерии:

- полнота и своевременность социального обслуживания в соответствии с требованиями нормативных актов;
- результативность (эффективность) социального обслуживания;

- ✓ материальная (степень решения материальных и финансовых проблем клиента) оцениваемая непосредственным контролем результатов социального обслуживания;
- ✓ нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем), оценивается косвенным методом, в том числе проведением социальных опросов.