

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГБУ КО СРЦН «Муромцево»
_____ Н.М.Литвиненко
Приказ № _____ от « _____ » _____ 201__ год

Положение
о комиссии по контролю качества предоставляемых социальных услуг
в Государственном бюджетном учреждении Калужской области
«Калужский областной социально-реабилитационный центр для
несовершеннолетних «Муромцево»

1. Общие положения

1.1 Положение о комиссии по контролю качества предоставляемых социальных услуг в ГБУ «Калужский областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Муромцево» (далее - Положение) разработано в целях повышения качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания, эффективности их применения и в соответствии с:

- ГОСТ Р 52142-2003. Качество социальных слуг;
- ГОСТ Р 52143-2003. Основные виды социальных услуг;
- ГОСТ Р 52495-2005. Термины и определения;
- ГОСТ Р 52496-2005. Контроль качества социальных услуг;
- ГОСТ Р 52497-2005. Система качества учреждений социального обслуживания;
- ГОСТ Р 52498-2005. Классификация учреждений социального обслуживания;
- ГОСТ Р 52881-2007. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей;
- ГОСТ Р 52882-2007. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания;
- ГОСТ Р 52883-2007. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания;
- ГОСТ Р 52885-2007. Социальные услуги семье;
- ГОСТ Р 52886-2007. Социальные услуги женщинам;
- ГОСТ Р 52888-2007. Социальные услуги детям;
- ГОСТ Р 53060-2008. Документация учреждений социального обслуживания.
- ГОСТ Р 52498-2005. Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания.
- ГОСТ Р 53061-2008. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям.

- ГОСТ Р 53063-2008. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье.
- ГОСТ Р 53062-2008. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам.

1.2 Положение определяет компетенцию, функции, задачи, порядок формирования и деятельность Комиссии по оказанию социальных услуг (далее – Комиссия).

1.3 Комиссия является постоянно действующей структурой, состав которой формируется из работников ГБУ «Калужский областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Муромцево» (далее – Центр).

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

1.5. В своей деятельности Комиссия основывается на:

- уважении и защите прав, законных интересов граждан, находящихся на социальном обслуживании в Центре (далее – получатели социальных услуг (клиенты));
- соблюдение законодательства Российской Федерации и Калужской области;
- обеспечении и соблюдении сотрудниками Центра требований предъявляемых к качеству предоставляемых социальных услуг.

2. Основные цели, задачи и принципы Комиссии

2.1 Основными целями Комиссии являются:

- выявление показателей, характеризующих качество оказываемых государственных услуг, в соответствии с Государственным заданием Центра;
- выявление степени удовлетворения клиентов Центра, качеством предоставляемых социальных услуг;
- оценка деятельности структурных подразделений Центра, предоставляющих социальные услуги;
- разработка и реализация мероприятий по устранению выявленных нарушений;
- 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 получателей социальных услуг (клиентов).

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 к предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг;

- обеспечение личной ответственности каждого работника за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками Центра требований, предъявляемых к качеству предоставления социальных услуг;
- разработка предложений по четкому распределению полномочий и ответственности персонала за деятельность Центра по предоставлению социальных услуг, влияющих на обеспечение их качества;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности Центра.

2.3 Основными принципами Комиссии являются:

- приоритетность требований (запросов) клиентов по обеспечению качества социальных услуг, установленных стандартами;
- предупреждение проблем качества социальных услуг;
- четкое соблюдение законности;
- соблюдение этических норм.

3. Функции Комиссии

1. Проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия предоставляемых структурными подразделениями и сотрудниками Центра социальных услуг государственным стандартам социального обслуживания населения и другим нормативным документам в сфере социального обслуживания населения.

2. Критерии оценки качества услуг:

- а) полнота и своевременность предоставления услуги в соответствии с требованиями;
- б) результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается непосредственным контролем результатов выполнения услуги, степенью улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решение его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнением услуги.

3. Функции комиссии по контролю качества:

- а) контроль за наличием и ведением в Центре документов, регламентирующих предоставление социальных услуг – руководства, правила, инструкции, эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, государственные стандарты социального обслуживания, а также документы по делопроизводству в структурных подразделениях;
- б) контроль за наличием и исправностью технологического оборудования, средств защиты персонала, хозяйственного инвентаря;
- в) контроль за укомплектованностью Центра специалистами и их квалификацией;
- г) контроль за проведением инструктажей работников;
- д) контроль за состоянием информации Центра, порядке и правилах предоставления услуг клиентам;

е) проведение мониторинга по удовлетворенности клиентов оказанными социальными услугами;

ж) проведение анализа поступивших жалоб от получателей социальных услуг (поступивших в виде устных, письменных и электронных обращений)

Комиссия осуществляет мероприятия согласно:

годового плана мероприятий комиссии по контролю качества предоставляемых услуг и графика проведения проверок. Заключение комиссии оформляются в виде актов и являются обязательными для исполнения всеми работниками Центра.

4. Состав Комиссии

4.1 Комиссия по контролю качества предоставляемых социальных услуг в Центре назначается приказом директора Центра. Состав комиссии утверждается приказом директора из числа сотрудников Центра.

5. Деятельность Комиссии

5.1 Проверки соответствия предоставляемых социальных услуг государственным стандартам социального обслуживания населения и другим нормативным документам в сфере социального обслуживания населения, проводятся в соответствии с годовым планом мероприятий и графиком проверок.

В случае письменного или устного обращения гражданина, сотрудника к Директору Центра, либо при поступлении информации из других источников проверка проводится в оперативном порядке.

5.2. В процессе проверки Комиссией осуществляется:

- анализ соответствия предоставляемых социальных услуг требованиям государственных стандартов социального обслуживания населения и другим нормативным документам в сфере социального обслуживания населения;

- анализ и оценка результатов работы структурного подразделения Центра 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 актом (Приложения № 1,2,3,4) в котором отражаются данные анализа соответствия предоставляемых социальных услуг к требованиям государственных стандартов социального обслуживания населения и другим нормативным документам в сфере социального обслуживания населения и регистрируются в журнале регистрации Актов комиссии (Приложение № 5).

5.4. На основании результатов проверок разрабатываются и реализовываются, после утверждения Директором Центра:

- план мероприятий по совершенствованию предоставляемых социальных услуг;

- новые методы и средства управления качеством предоставляемых услуг

5.5. В случае выявления в ходе проверок отклонений от требований государственных стандартов социального обслуживания населения и других нормативных документов в сфере социального обслуживания населения, вырабатываются корректирующие действия, направленные на устранение выявленных отклонений, которые являются обязательными для исполнения всеми работниками Центра.

Приложение №1
к положению о комиссии по контролю
качества предоставляемых социальных услуг
утвержденному приказом № _____
от « ____ » _____ 2016г.

АКТ ПРОВЕРКИ № _____

Мы, нижеподписавшиеся:

члены комиссии контроля качества, провели в период с « ____ » _____ 20 ____
г. по « ____ » _____ 20 ____ г. проверку основных факторов, влияющих на
работу **отделения** _____

_____ учреждения, и
составили настоящий Акт проверки в соответствии со следующей таблицей:

Наименование показателей	Оценка показателей		
	Соответствует полностью	Соответствует частично	Отсутствует
1	2	3	4
1. Положение об отделении			
2. Должностные инструкции специалистов отделения			
3. Документы, относящиеся к деятельности отделения.			
4. Планы работы на месяц, год			
5. Программы, реализуемые специалистами отделения			
6. Инструкции по охране труда			
7. Планы-сетки работы сотрудников отделения			
8. Реабилитационные карты воспитанников			
9. Журнал инструктажа воспитанников по ТБ и ПШБ			

В процессе проведения проверки выявлено следующее:

Членами комиссии контроля качества высказаны следующие замечания:

которые следует устранить в срок до « _____ » _____ 20__ г.

Члены комиссии контроля качества:

_____	(подпись)
(фамилия, имя, отчество)	
_____	(подпись)
(фамилия, имя, отчество)	
_____	(подпись)
(фамилия, имя, отчество)	
_____	(подпись)
(фамилия, имя, отчество)	

Дата составления: « _____ » _____ 20__ г.

Приложение №2
к положению о комиссии по контролю
качества предоставляемых социальных услуг
утвержденному приказом № _____
от « ____ » _____ 2016г.

АКТ ПРОВЕРКИ № _____

Мы, нижеподписавшиеся:

члены комиссии контроля качества, провели в период с « ____ » _____ 20 ____
г. по « ____ » _____ 20 ____ г. проверку основных факторов, влияющих на
работу пищеблока _____
_____ учреждения, и
составили настоящий Акт проверки в соответствии со следующей таблицей:

Наименование показателей	Оценка показателей		
	Соответствует полностью	Соответствует частично	Отсутствует
1	2	3	4
1. Положение о пищеблоке			
2. Должностные инструкции работников пищеблока			
3. Документы, относящиеся к деятельности пищеблока (меню, журналы, графики и т.д.)			
4. Действующий мед.осмотр.			
5. Санитарное состояние пищеблока, спец.одежды.			
6. Инструкции по охране труда и технике безопасности.			
7. Соблюдение норм приготовления пищи.			
8. Качество готовых блюд.			

В процессе проведения проверки выявлено следующее:

Членами комиссии контроля качества высказаны следующие замечания:

которые следует устранить в срок до «_____» _____ 20__ г.

Члены комиссии контроля качества:

_____	_____
(фамилия, имя, отчество)	(подпись)
_____	_____
(фамилия, имя, отчество)	(подпись)
_____	_____
(фамилия, имя, отчество)	(подпись)
_____	_____
(фамилия, имя, отчество)	(подпись)
_____	_____
(фамилия, имя, отчество)	(подпись)
_____	_____
(фамилия, имя, отчество)	(подпись)
_____	_____
(фамилия, имя, отчество)	(подпись)

Дата составления: «_____» _____ 20__ г.

АКТ ПРОВЕРКИ № _____

Мы, нижеподписавшиеся:

члены комиссии контроля качества, провели в период с « _____ » _____ 20 _____ г. по « _____ » _____ 20 _____ г. проверку основных факторов, влияющих на работу **технического персонала по уборке** _____ учреждения, и составили настоящий Акт проверки в соответствии со следующей таблицей:

Наименование показателей	Оценка показателей		
	Соответствует полностью	Соответствует частично	Отсутствует
1	2	3	4
1. Санитарное состояние окон.			
2. Санитарное состояние стен.			
3. Санитарное состояние полов.			
4. Санитарное состояние туалетов.			
5. Санитарное состояние мебели, ковров			

В процессе проведения проверки выявлено следующее:

Членами комиссии контроля качества высказаны следующие замечания:

которые следует устранить в срок до « _____ » _____ 20__ г.

Члены комиссии контроля качества:

_____	(подпись)
(фамилия, имя, отчество)	
_____	(подпись)
(фамилия, имя, отчество)	
_____	(подпись)
(фамилия, имя, отчество)	
_____	(подпись)
(фамилия, имя, отчество)	
_____	(подпись)
(фамилия, имя, отчество)	
_____	(подпись)
(фамилия, имя, отчество)	

Дата составления: « _____ » _____ 20__ г.

которые следует устранить в срок до « _____ » _____ 20__ г.

Члены комиссии контроля качества:

(фамилия, имя, отчество)

(подпись)

(фамилия, имя, отчество)

(подпись)

(фамилия, имя, отчество)

(подпись)

(фамилия, имя, отчество)

(подпись)

(фамилия, имя, отчество)

(подпись)

(фамилия, имя, отчество)

(подпись)

Дата составления: « _____ » _____ 20__ г.