



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«НОВОСИБИРСКИЙ ОБЛАСТНОЙ GERONТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»

П Р И К А З № 56 - ОД

г. Новосибирск

«14» 06 2023 г.

«Об утверждении Положения о системе контроля качества оказания социальных услуг в ГАУСО НСО НОГЦ»

В целях реализации Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в соответствии с государственными стандартами, приказом Министерства труда и социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 № 1288 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области», типовой модели работы «Дружелюбная организация в социальной сфере», необходимостью повышения качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания населения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о системе контроля качества оказания социальных услуг в ГАУСО НСО НОГЦ согласно приложения.

2. Утвердить Комиссию по внутреннему контролю качества оказания социальных услуг в составе:

Председатель комиссии: Дубовцева Наталья Александровна - заведующий организационно-методическим отделением;

Члены комиссии:

- Диптан Аракси Вrameвна - врач физиотерапевт,
- Субочева Ирина Александровна - врач ЛФК,
- Новоселова Юлия Владимировна - ведущий юрисконсульт

Секретарь: Прокошина Анна Владимировна - руководитель регионального координационного центра.

3. Признать утратившим силу приказ от 11.06.2020 № 169-ОД «Об утверждении Положения о внутреннем контроле качества социальных услуг в ГАУСО НСО НОГЦ, создании комиссии по контролю качества предоставления социальных услуг, об отмене приказа от 01.08.2019 г. № 158-ОД «О назначении ответственных лиц по направлению работы и изменению состава комиссий»».

5. Специалисту по социальной работе Меренцовой И.М. ознакомить с настоящим приказом всех заинтересованных лиц, под роспись.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Ю. В. Кравченко

1 экз. – дело

С приказом ознакомлены:

1 экз. - Дубовцева Н.А.

1 экз. – Прокошина А.В.

1 экз. – Субочева И.А.

1 экз. – Новоселова Ю.Н.

1 экз. – Диптан А.В.

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе контроля качества оказания социальных услуг в ГАУСО НСО НОГЦ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе контроля качества оказания социальных услуг (далее – Положение) принято в целях внедрения и использования в государственном автономном учреждении социального обслуживания Новосибирской области «Новосибирский областной геронтологический центр» (ГАУСО НСО НОГЦ) (далее - Учреждение) трехуровневой модели контроля качества оказания социальных услуг, в т.ч. в деятельности структурных подразделений и работников Учреждения по оказанию социальных услуг и их соответствия требованиям законодательства в области социального обслуживания населения Российской Федерации.

1.2. Система контроля качества оказания социальных услуг населению представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, доступность, эффективность и результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности всех категорий обслуживаемых граждан.

1.3. Использование Учреждением трехуровневой модели контроля качества подразумевает:

- проведение мониторинга за счет внутреннего аудита;
- осуществление мониторинга и оценки качества услуг на основе обратной связи от граждан;
- внешний аудит.

1.4. Положение разработано в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации:

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1236 " Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.10.2014 № 1075 " Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно ";
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2014 № 500н " Об утверждении рекомендаций по определению индивидуальной потребности в социальных услугах получателей социальных услуг ";

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.03.2014 № 159н "Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг";

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.11.2014 № 874н " О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг ";

- Приказ Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 24.11.2014 № 940н " Об утверждении Правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений ";

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года N 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ министерства социального развития Новосибирской области от 23.12.2014 №1446 «Об утверждении Стандартов социальных услуг предоставляемых поставщиками социальных услуг»;

- Устав ГАУСО НСО НОГЦ;

- иные нормативно-правовые акты органов исполнительной власти субъекта РФ в области контроля качества социальных услуг, а также локальные нормативные акты, регламентирующие формы, методы и периодичность осуществления в Учреждении контроля исполнения требований по предоставлению социальных услуг.

1.5. Целью контроля является получение и анализ сведений, подтверждающих соответствие (несоответствие) деятельности учреждения, работников, предоставляющих социальные услуги, требованиям административных регламентов, порядков и стандартов предоставления социальных услуг.

1.5. Предметом контроля является полнота и качество предоставления социальных услуг.

1.6. Объектами контроля являются:

- информация о выполнении государственного задания на предоставление социальных услуг;

- информация о качестве предоставляемых социальных услуг;

- соблюдение требований, установленных государственными и локальными нормативными актами, методическими рекомендациями по социальному обслуживанию граждан в учреждениях социального обслуживания;

- эффективность и результативность деятельности работников, Учреждения;

- качество информационных материалов о деятельности Учреждения (официальный сайт, памятки, буклеты, информационные материалы на стендах и др.);

- состояние материально-технического обеспечения Учреждения;

- обеспечение санитарно-эпидемиологической безопасности;

- обеспечение пожарной безопасности и др.

2. Проведение мониторинга за счет внутреннего аудита

Проведение мониторинга за счет внутреннего аудита осуществляется силами комиссии по внутреннему контролю качества оказания социальных услуг (далее – Комиссия), включающей в себя руководителей структурных подразделений Учреждения, работников, специалистов, назначенных приказом директора Учреждения.

Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом директора Учреждения.

Комиссия вправе в любое время переизбрать своего председателя большинством голосов от общего числа членов комиссии.

Председатель Комиссии организует ее работу, созывает заседания Комиссии и председательствует на них, организует на заседаниях ведение протокола, подписывает документы, исходящие от ее (его) имени.

В случае отсутствия председателя Комиссии его функции осуществляет работник Учреждения, замещающий его по должности.

Председатель Комиссии несет ответственность за деятельность Комиссии, своевременность, обоснованность и объективность принятых Комиссией решений.

Председатель Комиссии устанавливает ответственность каждого члена комиссии за проверку конкретных процессов, функций, отделений и подготовку рабочей документации.

Для достижения целей и решения задач деятельности Комиссии, координации ее взаимодействия с должностными лицами учреждения, председатель Комиссии осуществляет следующие основные функции:

- составляет план работы Комиссии (приложение №1 к настоящему положению) и руководит деятельностью Комиссии по выполнению плановых мероприятий;

- ежеквартально составляет аналитическую записку о проделанной работе Комиссии и принятых ею решениях;

- по результатам проверки готовит акты для принятия директором учреждения решения о применении мер дисциплинарного воздействия к работникам учреждения, допустившим нарушения требований стандартов и правил;

- обеспечивает взаимодействие Комиссии со структурными подразделениями и должностными лицами учреждения.

Задачи Комиссии:

- осуществление эффективного контроля предоставления социальных услуг;

- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;

- решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется Комиссией на постоянной основе.

По форме организации контроль подразделяется на:

- плановый контроль - проводится в соответствии с утвержденным директором Учреждения годовым планом работы по контролю качества

оказываемых социальных услуг (продолжительность плановой проверки не может составлять более пяти рабочих дней);

- оперативный (внеплановый) контроль - осуществляется по письменному приказу директора в случаях ухудшения показателей работы структурных подразделений, установления факта нарушения порядка, инструкций, регламентов оказания социальных услуг, урегулирования конфликтных ситуаций (исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям).

Комиссия проводит заседания по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал. Заседание Комиссии созывается председателем Комиссии.

Кворум для проведения заседания Комиссии должен быть не менее 1/2 от числа членов Комиссии. Решения на заседании Комиссии принимаются большинством голосов членов комиссии, принимающих участие в заседании. При равенстве голосов решающим является голос председателя Комиссии.

При решении вопросов на заседании Комиссии каждый член комиссии обладает одним голосом. Передача голосов одним членом комиссии другому члену комиссии запрещается.

Члены Комиссии в случае своего несогласия с решением Комиссии могут изложить в письменном виде особые мнения, которые прилагаются к протоколу заседания Комиссии.

На заседании Комиссии ведется протокол. Протокол заседания подписывается всеми членами Комиссии. В протоколе указываются:

- дата, место и время проведения;
- лица, присутствовавшие на заседании;
- повестка дня заседания;
- вопросы, поставленные на голосование, и итоги голосования по ним;
- принятые решения.

Комиссия осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом учреждения, настоящим Положением и другими внутренними документами учреждения.

Комиссия в рамках своей компетенции может включать такие методы работы как анализ документов и информации, проведение интервью с получателями услуг, проведение наблюдения и визуальный анализ и др.

Комиссия осуществляет контроль качества предоставляемых социальных услуг в соответствии с государственным заданием на оказание социальных услуг и государственными стандартами социального обслуживания и деятельностью работников учреждения в регулируемой сфере путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Должностные лица учреждения обязаны предоставить Комиссии требуемые документы о качестве услуг и эффективности социального обслуживания не позднее чем через три рабочих дня после осуществления Комиссией устного или письменного запроса.

Комиссия обязана:

- своевременно и полно проводить проверку;
- своевременно и добросовестно изучать все документы и материалы, относящиеся к предмету проверки;
- давать оценку достоверности данных, содержащихся в документах учреждения;

- по итогам проверок во всех случаях составлять акт, включающий выводы и предложения по исправлению выявленных недостатков (приложение № 2 к настоящему положению);

- требовать должностных лиц учреждения устранения выявленных нарушений;

- не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены Комиссии имеют доступ при выполнении своих функций;

- своевременно доводить до сведения директора учреждения анализ осуществленных проверок в форме аналитической записки, включающей в себя перечень проверок и результаты.

При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией несущественными и легкоустраняемыми, в акте выносится указание об устранении выявленных нарушений в установленный срок. В случае неисполнения вышеназванного указания, нарушения считаются существенными, и Комиссией выносится заключение о рассмотрении материалов для принятия директором учреждения решений о применении мер дисциплинарного воздействия к работникам учреждения, допустившим нарушения.

Члены комиссии, принимающие участие в проведении проверки по факту указанных нарушений, отвечают за достоверность и объективность сведений, полученных в ходе ее проведения, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами учреждения.

К основным документам внутреннего контроля относятся:

- годовой план работы;
- приказы директора Учреждения о проведении оперативного (внепланового) контроля;
- протоколы заседаний;
- акты проведения проверок;
- аналитическая записка.

Документы по результатам внутреннего контроля, проводимого в соответствии с годовым планом, аналитическими записками, протоколы заседаний и иные документы, связанные с деятельностью Комиссии, хранятся в учреждении в порядке и в течение сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

3. Осуществление мониторинга и оценки качества услуг на основе обратной связи от граждан

Очень важным аспектом проведения проверки качества социального обслуживания является обратная связь.

Система обратной связи для оценки качества социальных услуг включает в себя возможность заполнить анкету удовлетворенности качеством получения социальных услуг лично в учреждении, на сайте учреждения, через портал Гос.услуг, а также оставить отзыв в журнале отзывов и предложений и др.

Основными методами контроля являются:

- обработка утвержденных анкет и опросных листов, заполненных получателями социальных услуг;

- рассмотрение и анализ жалоб и предложений к качеству и своевременности предоставления социальных услуг.

4. Внешний аудит

Работа по внедрению независимой оценки качества работы учреждения проводится Министерством труда и социального развития Новосибирской области.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, повышения качества их деятельности, а также соблюдения требований модели «Дружелюбная среда».

В рамках внедрения модели «Дружелюбная среда» с целью осведомленности о лучших практиках различных отраслей, поддержке инициатив коллег в масштабе региона используются следующие инструменты:

1. Проведение «кружков качества», коллегий по вопросам обслуживания и улучшения качества предоставляемых услуг.
2. Формирование базы лучших решений в части применения «Дружелюбная среда», с целью их дальнейшего развития.
3. Определение успешных сотрудников и базовых учреждений, которые могут осуществлять подготовку и обучение других сотрудников.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения директором учреждения.

7.2. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение или утверждение Положения в новой редакции осуществляется по решению директора учреждения.

Согласовано:

Заведующий
организационно-методического отделения



Н.А.Дубовцева

Приложение 1
к Положению о внутреннем контроле
качества социальных услуг ГАУСО НСО НОГЦ

ФОРМА

ПЛАН
работы по контролю качества предоставляемых услуг
на 20__ год

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок проведения	Ответственные (ФИО, должность)

АКТ
по результатам внутреннего контроля качества социальных услуг

г. Новосибирск

« ____ » _____ 20 ____ г.

В соответствии с планом работы по контролю качества предоставляемых услуг на 20__ год, на основании приказа директора учреждения № __-ОД от ____ ____ 20__ г., в период с ____ по ____ 20__ года проведен _____ (вид контроля) контроль по _____ (указывается содержание контроля).

Контроль проведен ФИО должность одного проверяющего или комиссия в составе:

- Ф.И.О., должность,
- Ф.И.О., должность,
- Ф.И.О., должность.

Цель контроля: _____

В ходе контроля изучались _____

Результаты контроля: _____

(краткие выводы о положительных результатах и выявленных несоответствиях установленным требованиям).

По результатам контроля даны рекомендации:

- 1) _____ (содержание рекомендации);
- 2) _____ (содержание рекомендации).

Срок исполнения: до ____ 20__ г.

Подпись лица, проводившего проверку

Председатель комиссии: ФИО

Члены комиссии:

Ф И.О

Ф.И.О.

Дата составления:

Ознакомлены: