

АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕТРОГРАДСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ ПЕТРОГРАДСКОГО РАЙОНА
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА»

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор СПб ГБУ СОН ЦСПСиД
А.А.Татарин

Приказ по Центру от 29.03.2018 № 39-од

П О Л О Ж Е Н И Е
О СИСТЕМЕ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СПБ ГБУ СОН «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ
СЕМЬЕ И ДЕТЯМ ПЕТРОГРАДСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА»
(с изменениями и дополнениями
на 10.01.2012, 15.01.2014, 15.02.2016, 01.04.2018)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные цели, задачи и принципы функционирования системы внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Петроградского района Санкт-Петербурга» (далее – СВКК, Центр), порядок формирования и работы Комиссии внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Петроградского района Санкт-Петербурга».

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии и для соблюдения действующего законодательства, в т.ч.:

- Федерального Закона РФ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ».
- Федерального Закона РФ от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».
- Федерального Закона от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
- ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения"
- ГОСТ Р 52143-2013 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг";
- ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания.
- ГОСТ Р 53063-2008 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье".
- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».
- Закона Санкт-Петербурга от 26.12.2014 N 717-135 "О социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге".

1.3 СВКК предполагает политику Центра в области качества оказания социальных услуг, отражающую задачи и функции подразделений и служб Центра в области качества, правила и процедуры, обеспечивающие оценку эффективности деятельности Центра и его структурных отделений.

1.4. Анализ и оценка качества оказания социальных услуг в Центре базируется на основе результатов проведения независимых оценок качества работы учреждения, контроля со стороны вышестоящих органов исполнительной государственной власти, надзорных органов, руководства учреждения, опроса получателей социальных услуг.

1.5. Основные направления СВКК:

Кадровые ресурсы (укомплектованность Центра и структурных отделений необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием; подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей; аттестация специалистов, повышение квалификации специалистов, самообразование).

Организационные ресурсы (наличие договоров, соглашений о сотрудничестве по вопросам социального обслуживания, условия доступности к услугам маломобильных групп, конфиденциальность предоставления социальных услуг, комплекс системы безопасности, соблюдение СанПиН, норм и правил пожарной безопасности, охраны труда, др.)

Материально-техническое обеспечение (наличие оборудования для оказания социальных услуг и поддержание его в исправном состоянии, оснащенность помещений необходимой мебелью, современными электронными техническими средствами, условия предоставления жилых помещений и питания, др.)

Информационные ресурсы (информационная «открытость учреждения», размещение информации в помещениях Центра, на официальном сайте, наличие печатной продукции, сотрудничество со СМИ, электронная почта, др.)

Внутренние проверки качества оказания социальных услуг.

Наличие в структурных отделениях собственного контроля за деятельностью сотрудников.

2. Основные цели и задачи внутреннего контроля качества, оказываемых услуг в Центре.

2.1. Основной целью внутреннего контроля качества оказываемых услуг в Центре является проверка результативности работы структурных отделений Центра в рамках реализации уставных целей и задач Центра для достижения и поддержания уровня качества социальных услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления, обеспечения репутации Центра как надежного поставщика социальных услуг.

Основными задачами внутреннего контроля качества являются:

- анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, информационными и другими ресурсами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- проведение внутренних проверок качества оказания социальных услуг структурными отделениями Центра.
- предотвращение или устранение нарушений и несоответствий в оказании социальных услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильно высокого уровня качества социальных услуг.

3. Форма внутреннего контроля качества оказания социальных услуг и уполномоченный орган внутреннего контроля качества (Комиссия ВКК).

3.1 Внутренний контроль качества оказания социальных услуг осуществляется Комиссией ВКК и предполагает анализ и оценку основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг:

- контроль за соблюдением сотрудниками Центра требований, предусмотренных действующим законодательством в социальной сфере, соблюдением государственных стандартов по предоставлению социальных услуг, профессиональных стандартов и норм

профессиональной этики, соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих порядок и правила предоставления социальных услуг;

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует структурное отделение;

- укомплектованность отделения специалистами и уровень их квалификации;

- материально-техническое оснащение помещений отделения (оборудование, мебель, канцтовары, хозяйственные товары, др.);

- состояние информации об отделении;

- правила и порядок предоставления социальных услуг;

- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления: объем оказанных социальных услуг, доступность социальной услуги, своевременность оказанной социальной услуги, систематичность оказания социальной услуги, наличие или отсутствие жалоб получателей социальных услуг на оказанную им социальную услугу, др.;

- четкое соблюдение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах;

- проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль выполнения этих мероприятий;

- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг;

- выработка рекомендаций по оптимизации кадровых, материально-технических и других ресурсов Центра;

- ответственность каждого исполнителя за качество оказываемых социальных услуг в сочетании с материальным стимулированием;

- понимание всеми сотрудниками Центра требований, предъявляемых к качеству оказания социальных услуг;

- решение других задач, отражающих специфику деятельности отделений Центра.

3.2. Основной формой в работе Комиссии ВКК является проведение плановых, в соответствии с утвержденным планом - графиком, и внеплановых (оперативных) по распоряжению директора Центра проверок деятельности структурных отделений Центра.

3.3. Комиссия ВКК, в своей деятельности руководствуется настоящим Положением, локальными нормативными актами Центра, и осуществляет работу на основании Положения о Комиссии ВКК (Приложение 1) с учетом примерных характеристик контроля качества оказания конкретных видов социальных услуг (Приложение 2), разработанных в соответствии с ГОСТ Р 53063-2008 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье".

3.4. Основной формой отчетности Комиссии ВКК является Акт проверки качества оказания социальных услуг и работы отделения по направлению деятельности (Приложение 3).

4. Заключительные положения.

4.1. Настоящее Положение вступает в силу с 01.04.2018.

4.2. Положение о СВКК, утвержденное приказом от 15.02.2016 № 25-од, считать утратившим силу с 01.04.2018.

ПОЛОЖЕНИЕ
о Комиссии внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в
СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Петроградского
района Санкт-Петербурга»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет компетенцию, функции, задачи, порядок формирования и функционирования Комиссии внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Петроградского района Санкт-Петербурга» (далее – Комиссия ВКК, Центр).

2. Цели и задачи деятельности Комиссии ВКК.

2.1. Основной целью деятельности Комиссии является проверка соответствия качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг требованиям, предъявляемым к поставщикам социальных услуг в соответствии с действующим законодательством в социальной сфере, определения эффективности и результативности работы структурных отделений Центра в рамках реализации уставных целей и задач.

2.2. Задачи Комиссии ВКК:

- контроль за соблюдением требований действующего законодательства по вопросам социального обслуживания населения, государственных стандартов, правил и технологических регламентов по предоставлению социальных услуг;
- проверку полноты, обоснованности и своевременности предоставления социальных услуг получателям социальных услуг и их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем гражданина, или нематериальной, определяющей степень улучшения его психологического, физического состояния, решение бытовых, правовых и других проблем);
- оценку кадровых, организационных, технических, информационных и других факторов, влияющих на качество оказания социальных услуг;
- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- оценка результатов работы отделения в области качества социальных услуг;
- обеспечение приоритета получателей социальных услуг в оценке качества услуг;
- проведение социологических опросов для оценки степени удовлетворенности получателей социальных услуг социальным обслуживанием;
- оценка эффективности деятельности работников Центра и структурных отделений и выработка рекомендаций по выплате стимулирующего характера работникам учреждения с учетом выполнения Целевых показателей эффективности деятельности за высокое качество предоставления социальных услуг.
- выполнение иных задач, направленных на достижение уставных целей и задач деятельности Центра.

3. Организация деятельности Комиссии ВКК.

3.1. Комиссия ВКК создается приказом директора Центра, и является постоянно действующим органом.

3.2. Количественный и списочный состав Комиссии ВКК утверждается директором Центра, но не может быть менее трех человек.

3.3. В состав Комиссии ВКК входит председатель комиссии и члены комиссии.

3.4. В случае временного отсутствия председателя комиссии, Комиссию ВКК возглавляет один из членов комиссии, избранный большинством.

3.5. В состав Комиссии ВКК включаются руководители структурных подразделений учреждения и специалисты из числа сотрудников учреждения, прошедших аттестацию на соответствие занимаемой должности.

3.6. Изменение состава (численного или списочного) Комиссии ВКК утверждается приказом директора Центра.

3.7. Работа Комиссии ВКК считается правомочной, если на ней присутствует не менее 2/3 членов Комиссии.

3.8. Председатель комиссии несет ответственность за деятельность Комиссии ВКК, своевременность, обоснованность и объективность принятых решений и результатов проверок.

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

3.10. Для достижения цели и решения задач деятельности Комиссии ВКК, координации ее взаимодействия с должностными лицами учреждения, председатель комиссии осуществляет следующие основные функции:

- организует работу Комиссии ВКК в соответствии с ежегодно утверждаемым директором Центра планом - графиком внутренних проверок.

- руководит деятельностью Комиссии ВКК;

- обеспечивает взаимодействие Комиссии ВКК со структурными подразделениями и должностными лицами учреждения;

- докладывает директору о результатах проведенных проверок.

3.11. Продолжительность плановой проверки не может составлять более трех рабочих дней.

3.12. Проведение Комиссией ВКК внеплановой (оперативной) проверки предусматривается при:

- неудовлетворительных результатах плановой проверки;

- поступившей жалобе на действия специалиста при оказании некачественных социальных услуг;

- соответствующем запросе исполнительных органов государственной власти, контролирующих и надзорных органов;

- иных случаях.

3.13. Внеплановая проверка проводится на основании распоряжения директора Центра. (срок проведения внеплановой проверки - до трех рабочих дней).

3.14. В ходе проведения внеплановой проверки, исследованию подлежат только факты и вопросы, указанные в распоряжении директора Центра.

3.15. По итогам каждой проверки Комиссией ВКК составляется Акт (Приложение 3 к Положению о СВКК). Акт подписывается всеми членами комиссии, принимавшими участие в проверке, руководителем проверяемого отделения и представляется директору Центра для принятия решений по результатам проверки.

3.16. При необходимости, председатель комиссии созывает заседание Комиссии ВКК, которое оформляется протоколом (указывается: дата и время проведения; лица, присутствовавшие на заседании; повестка дня заседания; вопросы, поставленные на голосование, итоги голосования по ним; принятые решения).

3.16.1. Решения на заседании Комиссии ВКК принимаются большинством голосов членов комиссии, принимающих участие в заседании. При равенстве голосов решающим является голос председателя комиссии.

3.16.2. Протокол заседания Комиссии ВКК подписывается председателем комиссии.

3.17. Основные вопросы, рассматриваемые Комиссией ВКК при проведении плановой проверки качества социальных услуг:

- анализ перечня основных социальных услуг, предоставляемых отделением (проводится в соответствии с примерными характеристиками контроля качества оказания конкретных видов социальных услуг (Приложение 2).

- фактическое достижение показателей, характеризующих объем оказанных социальных услуг (в соответствии с государственным заданием на оказание социальных услуг

(выполнением работ) и индивидуальными программами предоставления социальных услуг);

- проверка и идентификация социальных услуг на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- характеристика каждой социальной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление в соответствии с технологическими регламентами;
- контроль планово – отчетной документации отделения;
- достоверность предоставления отчетной документации установленного образца на бумажном и электронном носителе.
- взаимосвязь между качеством услуги и условиями ее предоставления;
- установление взаимосвязи между предложенными социальными услугами в соответствии с ИППСУ и реальными потребностями получателей социальных услуг;
- правила и условия эффективного предоставления социальных услуг;
- обеспечение самоконтроля персонала, предоставляющего социальные услуги;
- способы получения оценки качества услуг со стороны получателей социальных услуг и оценка степени удовлетворенности получателей социальных услуг оказанием социальных услуг путем проведения социологических опросов;
- организация внутреннего контроля деятельности сотрудников, осуществляемого руководителем структурного отделения в соответствии с целевыми показателями и критериями оценки эффективности деятельности работников Центра для установления выплат стимулирующего характера за высокое качество предоставляемых услуг.

4. Полномочия, права и обязанности Комиссии ВКК.

4.1. Комиссия ВКК осуществляет контроль за качеством предоставления социальных услуг путем проведения плановых и внеплановых проверок структурных отделений Центра.

4.2. Комиссия ВКК имеет право:

- давать оценку организации деятельности отделения и сотрудников;
- давать оценку качества оказания социальных услуг;
- выносить указание заведующему проверяемого отделения об устранении в установленный срок выявленных нарушений с обязательным письменным, на имя председателя комиссии, подтверждением устранения нарушений;
- рекомендовать директору Центра рассмотреть материалы проверки с целью применения дисциплинарного взыскания или поощрения;
- рекомендовать Комиссии по определению размеров выплаты стимулирующего характера работникам Центра учесть материалы проверки при подведении итогов в соответствующем периоде для установления / не установления выплат стимулирующего характера за высокое качество предоставляемых услуг (выполняемых работ);
- запрашивать и получать от должностных лиц и структурных отделений документы, материалы, сведения, необходимые для решения возложенных на Комиссию ВКК задач;
- использовать в работе материалы внешних проверок;
- при выявленных нарушениях, запрашивать информацию в объеме, необходимом для полного, всестороннего и объективного исследования всех обстоятельств, принятого к рассмотрению Комиссией ВКК факта нарушения;
- вносить предложения руководству Центра и общие рекомендации по вопросам социального обслуживания получателей социальных услуг;

4.3. Должностные лица Центра обязаны предоставить Комиссии ВКК требуемые документы об оказанных социальных услугах не позднее одного рабочего дня после устного или письменного запроса.

4.4. Комиссия ВКК обязана:

- своевременно и в полном объеме проводить проверку;
- тщательно изучать все документы и материалы, относящиеся к предмету проверки;
- давать оценку достоверности данных, содержащихся в документах отделения, Центра;

- не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены комиссии имеют доступ при выполнении своих функций;
- своевременно доводить до сведения директора Центра результаты проверок по утвержденной форме Акта (Приложение 3).

4.5. Члены комиссии, принимающие участие в проведении проверки, отвечают за достоверность и объективность сведений, полученных в ходе ее проведения, в соответствии с действующим законодательством.

4.6. Члены Комиссии несут ответственность за добросовестное выполнение возложенных на них обязанностей в соответствии с Положением о СВКК и Положением о Комиссии ВКК.

АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕТРОГРАДСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ
ПЕТРОГРАДСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА»
(СПб ГБУ СОН «ЦСПСИД Петроградского района СПб)

Гатчинская ул., д.35, Санкт-Петербург, 197136, тел/факс 573-98-35, ИНН 7813446362

А К Т № _____ от « ____ » _____ **201**__

**Плановой (внеплановой) внутренней проверки качества оказания социальных услуг
и работы отделения по направлению деятельности.**

Проверка проведена в (наименование отделения) в соответствии с (планом графиком
внутренних проверок, утвержденным приказом директора Центра от _____ №
_____ / по распоряжению директора Центра от _____ № _____, др.)

Проверка проведена в присутствии заведующего отделением (ФИО зав.)
комиссией в составе:

Председатель (ФИО)

Члены комиссии (ФИО)

I. Направления деятельности отделения и специалистов, подлежащие проверке.

1. Документация отделения в соответствии с Номенклатурой дел.

(Указывается документация подвергшаяся проверке)

2. Планирование и отчетность отделения в соответствии с Номенклатурой дел.

(Указываются отчеты и планы подвергшиеся проверке)

3. Качество оказания социальных услуг.

(Качество оказания социальных услуг анализируется и оценивается в соответствии с п.
3.18 положения о Комиссии внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в
СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Петроградского района
Санкт-Петербурга».

4. Охрана труда и санитарное состояние отделений (кабинетов) и рабочих мест.

(Наличие необходимых инструкций и журналов проведения инструктажей и качество их
ведения, соблюдение требований по технике безопасности, противопожарной
безопасности, учет прохождения медосмотров; внешний вид отделения (кабинета),
рабочих мест специалистов, их доступность клиентам).

5. Техническая оснащенность отделения.

(Наличие необходимой мебели, компьютерной и оргтехники, мягкого и твердого
инвентаря, оборудования, их исправность; канцелярских принадлежностей).

6. Наличие и доступность информации о работе отделения, должностных лиц,
«горячих линий» и пр.

(Информационные стенды, информационные листы, буклеты, визитки, работа со СМИ
и др)

II. Оценка качества по пунктам раздела I.

Указывается: удовлетворительно / неудовлетворительно по каждому пункту.

III. Решения:

1. Считать организацию деятельности отделения (работу сотрудников)
удовлетворительной / неудовлетворительной.

2. *Считать качество оказанных социальных услуг удовлетворительным / неудовлетворительным.*
3. *Рекомендовать учесть результаты данной проверки Комиссией по определению размеров выплаты стимулирующего характера работникам Центра для установления / не установления выплат стимулирующего характера за высокое качество предоставляемых услуг (выполняемых работ) при подведении итогов в период, соответствующий дате проверки.*
4. *Рекомендовать директору Центра рассмотреть вопрос о применении поощрения / дисциплинарного взыскания к заведующему отделением /сотрудникам.*
5. *Заведующему отделением устранить выявленные нарушения (замечания,недостатки, нарушения, учесть рекомендации) в срок _____ и доложить письменно председателю комиссии.*

Председатель комиссии _____

Члены комиссии:

Акт составлен в 2-х экземплярах:

1-й экземпляр в дела работодателя.

2-й экземпляр (копия) в дела структурного отделения.

Ознакомлен (а), копия акта получена, заведующий проверяемого
отделения _____

« _____ » _____ 20_г
