

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ОГБУСО «КЦСОН
г.Тайшета и Тайшетского района»
от» 31» марта 2017 г. № 53

ПОЛОЖЕНИЕ

о комиссии по контролю качества социального обслуживания
ОГБУСО «КЦСОН г.Тайшета и Тайшетского района»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано на основании:

- Федеральный закон от 28.12.13 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 №2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей»
- Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- Закон Иркутской области от 1 декабря 2014 года №144-ОЗ «Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Иркутской области»;
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30.12.14 г. №211-мпр «Об утверждении Порядка организации работы по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании»
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 11.12.14 г. №195-мпр «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»;
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30.12.14 г. №209-мпр «Об утверждении Порядка предоставления срочных социальных услуг»;
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 26.06.2012 г. № 172-мпр «Об утверждении административного регламент а предоставления государственной услуги «Обеспечение детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, детей из многодетных семей и детей из семей одиноких родителей путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей, и проезда к месту отдыха и оздоровления детей и обратно»;
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 26.06.2012 г. № 173-мпр «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Обеспечение детей, чьи законные представители состоят в трудовых отношениях с организациями независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей»;
- Положения и порядки об оказании платных услуг, утвержденные приказами директора учреждения
- Иными федеральными и региональными законодательствами и нормативными актами, относящимися к вопросам социального обслуживания населения.

1.2. Комиссия по контролю качества социального обслуживания ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Тайшета и Тайшетского района» (далее – комиссия по контролю качества) является коллегиальным органом системы управления учреждением, способствующим внедрению в работу учреждения государственно-общественных форм управления.

1.3. В своей деятельности комиссия по контролю качества руководствуется федеральным и региональным законодательством по вопросам качества социального обслуживания населения, Уставом ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Тайшета и Тайшетского района», положением об организации внутреннего контроля качества, настоящим положением.

1.4. Комиссия по контролю качества работает в тесном контакте с администрацией центра, аттестационной комиссией и другими коллегиальными органами ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Тайшета и Тайшетского района».

Комиссия по контролю качества представляет собой действующую на федеральной основе рабочую группу, которая позволяет руководству учреждения контролировать деятельность отделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие государственным и национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения.

1.5. Комиссия по контролю качества создается на основании приказа директора учреждения, в котором указывается состав Комиссии.

1.6. Состав комиссии по контролю качества определяется спецификой работы учреждения, штатным расписанием и должностными обязанностями работников.

II. Цели и задачи деятельности комиссии

2.1. Целью деятельности комиссии по контролю качества является осуществление динамического мониторинга качества предоставляемых населению социальных услуг.

2.2. Задачи комиссии:

- Контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.
- Проверка полноты и своевременности предоставления социальных услуг.
- Создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей граждан.
- Повышение эффективности работы учреждения, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

III. Порядок работы

3.1. Комиссия осуществляет свою деятельность в соответствии с планом проведения внутреннего контроля.

3.2. Комиссия принимает решения о проведении проверок по поступившим от населения жалобам и предложениям. Оперативный контроль осуществляется на основании приказа руководителя учреждения.

3.3. Для проведения плановых заседаний комиссия по контролю качества запрашивает у лиц, ответственных за организацию контроля качества учреждения по направлениям, мониторинг по результатам проведения контроля качества за 6 месяцев.

3.4. Комиссия по контролю качества вправе требовать у ответственных исполнителей по контролю:

- информацию по результатам осуществления текущего контроля, но не чаще 1 раза в квартал
- график контроля, дневники контроля качества социального обслуживания, справки и карты контроля по отделению.

3.5. Результаты внутреннего контроля оформляются письменно в зависимости от его формы и задач в виде акта.

3.6. В акте о проведенной проверке указываются факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушение нормы государственных и национальных стандартов качества социальных услуг и других нормативно-правовых актов, а также выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений. Акт подписывается членами комиссии, а также заведующим структурным подразделением.

3.7. Ежегодно председателем Комиссии составляется сводный отчет по работе системы внутреннего контроля по учреждению за прошедший период.

3.8. Результаты внутреннего контроля могут учитываться при проведении аттестации работников, при планировании работы учреждения на следующий календарный период.

3.9. На основании акта проверки директор учреждения издает приказ с указанием сроков устранения нарушений и ответственных лиц, которые письменно информируют руководителя о принятых мерах в указанные сроки.

3.10. Внеплановые заседания комиссии собираются по предложению директора учреждения или председателя комиссии при выявлении в работе учреждения значительных нарушений при оказании услуг потребителям социальных услуг, при наличии жалоб.

3.11. При проведении внеплановых проверок при наличии жалоб со стороны потребителей социальных услуг учреждения, комиссия по контролю качества осуществляет:

- проверку документации по контролю работника, результаты контроля работника;
- анкетирование потребителей социальных услуг;
- собеседование с работником, направленное на изучение сложившейся ситуации, обстоятельств возникновения жалобы;
- составление акта по результатам контроля с описанием мотивированного мнения по результатам проверки;

IV. Права и ответственность комиссии по контролю качества

4.1. Комиссия по контролю качества имеет право:

- Осуществлять деятельность по проведению контроля качества в пределах своего рабочего времени в соответствии с планом работы комиссии или по распоряжению директора
- При проведении оперативного контроля требовать от работников учреждения письменное пояснение по фактам нарушений
- При проведении планового контроля требовать от ответственных исполнителей и лиц, ответственных за организацию контроля по направлениям, результаты контроля, документацию контроля
- Направлять директору письменные рекомендации по изменению деятельности учреждения, проведению обучения персонала, направленные на повышение качества социального обслуживания

4.2. Комиссия по контролю качества несет ответственность за:

- Соответствие качества социального обслуживания требованиям законодательства в сфере социального обслуживания населения
- Своевременное и полное исполнение положения по организации внутреннего контроля качества социального обслуживания учреждения

V. Документация

Комиссия по контролю качества Центра ведет в установленном порядке следующую

документацию:

1. План работы комиссии по внутреннему контролю качества на год.
2. Протоколы заседаний комиссии по контролю качества.
3. План мероприятий по улучшению качества работы учреждения на год.
4. План мероприятий по повышению уровня профессиональных знаний в области системы качества сотрудников на год.

5. График плановых проверок качества комиссией по внутреннему контролю качества на год.
6. График контрольных проверок качества ответственными исполнителями по проведению проверок качества.
7. Акты по результатам оперативных проверок.
8. Сводная карта оценки качества деятельности учреждения (ежеквартально).
9. Аналитические справки от ответственных исполнителей по проведению проверок качества (ежеквартально).
10. Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении (1 раз в 6 месяцев).
11. Отчет об исполнении мероприятий по улучшению качества работы учреждения за год.



ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ Г. ТАЙШЕТА И
ТАЙШЕТСКОГО РАЙОНА»

ПРИКАЗ

«31» марта 2017 г.

№ 53

г.Тайшет

«Об утверждении локальных актов
учреждения по системе качества
социального обслуживания»

В целях осуществления эффективного контроля качества работы ОГБУСО «КЦСОН г.Тайшета и Тайшетского района», а также повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан и поддержания системы качества учреждения в соответствии с требованиями национальных стандартов, относящихся к сфере социального обслуживания, руководствуясь уставом ОГБУСО «КЦСОН г.Тайшета и Тайшетского района» (далее – учреждение), утвержденным распоряжением Министра социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 28 августа 2015 года № 53-12-275/15-мр,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить локальные акты учреждения по системе качества социального обслуживания:

- Руководство по качеству областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Тайшета и Тайшетского района» (Приложение № 1);

- Положение о комиссии по контролю качества обслуживания в областном государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Тайшета и Тайшетского района» (Приложение № 2);

2. Приказ от 06 мая 2015 года № 100 «Об утверждении локальных актов учреждения по системе качества социального обслуживания», признать утратившим силу.

2. Секретарю Коноваловой Е.А. довести настоящий приказ до сведения всех заинтересованных лиц.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора С.А.Савицкую.

Директор ОГБУСО «КЦСОН
г.Тайшета и Тайшетского района»

С.В.Береснева