

Утверждено  
приказом директора краевого  
государственного бюджетного  
учреждения социального  
обслуживания «Краевой центр  
семьи и детей»  
от «16» сентября 2016г. № 70/2

**П О Л О Ж Е Н И Е**  
**по организации контроля качества по предоставлению**  
**стационарных и полустационарных социальных услуг**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение устанавливает основы политики Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Краевой центр семьи и детей» в области качества предоставляемых стационарных и полустационарных социальных услуг (далее - Услуги).

1.2. Под политикой Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Краевой центр семьи и детей» в области качества предоставления услуг, понимается выбранная им совокупность методов оценки деятельности и контроля структурных подразделений и отдельных сотрудников, направленных на полное удовлетворение запросов клиентов, повышения качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации несовершеннолетних граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

1.3. Настоящее положение является элементом контроля деятельности подразделений и сотрудников по оказанию Услуги на их соответствие государственным стандартам в области социального обслуживания населения.

Основными критериями такой оценки являются:

1.3.1. Полнота предоставления услуг в соответствии с требованиями законодательства;

1.3.2. Своевременность оказания услуг;

1.3.3. Результативность предоставления услуг.

**2. ЗАДАЧИ ПОЛИТИКИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПО**  
**ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

2.1. Достижение и поддержание уровня качества Услуги, соответствующего требованиям государственных стандартов.

2.2. Осуществление контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество Услуги.

2.3. Предотвращение и устранение любых несоответствий, предъявляемых к качеству Услуг.

2.4. Выработка действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления Услуг.

2.5. Ответственность персонала за его деятельность по предоставлению Услуг.

2.6. Персональная ответственность должностных лиц и исполнителей.

### **3. СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

3.1. Система контроля качества предоставляемых Услуг включает в себя:

3.1.1. Контроль директора, заместителя директора;

3.1.2. Контроль комиссии по качеству оказываемых Услуг;

3.1.3. Взаимный контроль работников учреждения;

3.1.4. Самоконтроль;

3.2. Система контроля качества предоставляемых Услуг базируется на следующих принципах:

3.2.1. Законности – соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, требований законодательства;

3.2.2. Ответственность – предоставление специалистами, осуществляющими контроль, объективной информации по итогам контроля;

3.2.3. Системность – периодичность проведения контрольных мероприятий.

3.3. Для проведения контрольных мероприятий в учреждении создается комиссия по контролю качества предоставляемых Услуг (далее – Комиссия).

3.4. Возглавляет Комиссию заведующий отделением консультативно-правовой помощи. Численный состав Комиссии утверждается приказом директора. В качестве иных участников Комиссии привлекаются специалисты различных некоммерческих общественных организаций, здравоохранения, культуры и образования, а так же работники других центров предоставления социальных услуг.

3.5. Члены Комиссии имеют право:

3.5.1. Планировать деятельность Комиссии, составлять акты, отчеты, аналитические справки;

3.5.2. Знакомиться с документацией структурных подразделений учреждения, изучать практическую деятельность работников по оказанию Услуг, проводить опросы и анкетирование, как исполнителей, так и получателей Услуг по утвержденной директором анкете, при необходимости осуществлять мониторинг;

3.5.3. Вносить на рассмотрение директора учреждения предложения по повышению качества предоставляемых Услуг, эффективности деятельности структурных подразделений учреждения, устранение нарушений государственных стандартов качества обслуживания в учреждении.

## **4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

4.1. Контроль качества предоставления Услуг осуществляется в виде плановых и оперативных проверок Комиссией.

4.1.2. Плановый контроль осуществляется Комиссией в виде квартальной проверки один раз в три месяца.

4.1.3. Оперативный контроль осуществляется по приказу директора учреждения в случаях ухудшения показателей работы отделений, установления фактов нарушения инструкций, регламентов оказания Услуг, урегулирования конфликтных ситуаций.

4.1.4. Оценочный контроль проводится с целью объективного и непосредственного взгляда на предоставляемые Услуги и осуществляется клиентами учреждения через анкетирование, журнал отзывов и предложений, опросы.

4.1.5. Комиссия осуществляет проверку контроля качества: журнала входящей корреспонденции учреждения, официальный сайт учреждения <http://kcsd24.ru> в разделе «отзывы» и «пожаловаться», официальную электронную почту учреждения [info@kcsd24.ru](mailto:info@kcsd24.ru), книгу отзывов и пожеланий которая находится на вахте учреждения.

4.2. Результаты контроля оформляются в зависимости от его формы и задач письменно в виде акта, аналитической справки или отчета. В акте проведенной проверки указываются факты нарушений согласно нормативно-правовых актов, выявленные в ходе проверки или отсутствие таковых, а так же выводы и предложения по устранению выявленных нарушений. Акт подписывается членами Комиссии, а так же заведующим структурного подразделения, где проводилась проверка.

4.2.1. Продолжительность проверки не должна превышать пяти рабочих дней.

4.2.2. Проверяемые сотрудники должны быть предупреждены о предстоящей проверке не менее чем за один день до начала ее проведения.

4.3. На основании акта проверки директор учреждения издает приказ с указанием сроков устранения выявленных нарушений и ответственных лиц, которые письменно информируют директора о принятых мерах.

4.4. Для оценки качества Услуг Комиссия руководствуется следующими критериями:

4.4.1. Полнота предоставления услуг;

4.4.2. Своевременность предоставления услуг;

4.4.3. Эффективность предоставления услуг.

4.5. Ежеквартально результаты проверки качества Услуг оформляются председателем Комиссии в виде квартального отчета, отражающего выявленные недостатки и принятые меры по их исправлению.

## **5. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩАЯ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

5.1.Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

5.2.Закон Красноярского края от 16.12.2014 № 7-3023 «Об организации социального обслуживания граждан в Красноярском крае».

5.3.Устав и Положение об учреждении, а также настоящее положение.

## **6. ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

6.1.Приказ об утверждении политики в области качества предоставляемых услуг.

6.2.Приказ о создании Комиссии по контролю за деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников по оказанию ими услуг.

6.3.Положение по организации контроля качества по предоставлению стационарных и полустационарных социальных услуг.

6.4. Опрос получателей по контролю качества предоставляемых услуг.

6.5.Справка о проверке качества предоставляемых услуг.

6.6.План мероприятий по выявлению недостатков качества предоставления Услуг (если такие выявлены).

6.7.Журнал контроля качества предоставляемых услуг.

6.8.Положение об отделении.

6.9.Должностные инструкции.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В ОБЛАСТИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

7.1.Ответственность учреждения за качество предоставляемых Услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества за определение политики в области контроля качества, организацию и общее руководство, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества несет директор Краевого государственного бюджетного учреждения «Краевой центр семьи и детей».

7.2.Ответственность за обеспечение качества Услуг в каждом подразделении несет заведующий отделением.

7.3.Ответственность за качество Услуг лежит на каждом исполнителе данных Услуг индивидуально.