

Приложение к приказу ГБУ «Курганский ЦСПСиД»
от «02» февраля 2016 г. № 17
«Об утверждении Положения о системе контроля
качества предоставления социальных услуг
получателям социальных услуг Государственным
бюджетным учреждением «Курганский центр
социальной помощи семье и детям»

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Государственным бюджетным учреждением «Курганский центр социальной помощи семье и детям»

1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение о системе контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Государственным бюджетным учреждением «Курганский центр социальной помощи семье и детям» (далее - Положение) устанавливает методические и организационные основы системы контроля качества предоставления социальных услуг (далее – системы контроля качества) специалистами Государственного учреждения «Курганский центр социальной помощи семье и детям» (далее – Учреждение).

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Курганской области от 9 декабря 2014 года №476 «Об утверждении Порядка организации осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания», национальными стандартами Российской Федерации (ГОСТ Р 52496 – 2005, ГОСТ Р 52497 – 2005), приказами Главного управления социальной защиты населения Курганской области от 4 декабря 2014 года № 503 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на дому», № 507 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в реабилитационных центрах (отделениях) для детей и подростков с ограниченными возможностями», приказом Главного управления социальной защиты населения Курганской области от 11 июня 2015 года № 235 «О системе контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области».

2. Цели, задачи, основные показатели, уровни системы контроля качества

2.1. Система контроля качества представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности получателей социальных услуг.

2.2. Цель контроля – соблюдение обязательных требований к предоставлению социальных услуг, установленных действующим законодательством, предотвращение (устранение) любых выявленных несоответствий.

2.3. Основные задачи контроля:

– анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;

- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества;
- анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

2.4. Система контроля качества способствует достижению и поддержанию уровня качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг.

2.5. К основным показателям, определяющим качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (далее - социальное обслуживание), относятся:

2.5.1. Показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг, а именно:

2.5.1.1. Полнота предоставления социальной услуги в форме социального обслуживания, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг.

2.5.1.2. Своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг.

2.5.1.3. Результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

2.5.2. Наличие и состояние документов:

2.5.2.1. Учредительные документы Учреждения;

2.5.2.2. Положения о структурных подразделениях Учреждения;

2.5.2.3. Должностные инструкции специалистов;

2.5.2.4. Методики современных социальных технологий;

2.5.2.5. Отчетная – учетная документация;

2.5.2.6. Документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

2.5.2.7. Нормативные правовые и локальные акты, регламентирующие деятельность Учреждения;

2.5.3. Численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами у данного поставщика социальных услуг;

2.5.4. Доступность условий размещения поставщиков социальных услуг (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности):

2.5.4.1. Учреждение и его структурные подразделения размещаются в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий получателей социальных услуг. Помещения обеспечиваются средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

2.5.4.2. Помещения соответствуют требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.).

- 2.5.5. Укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация:
- 2.5.5.1. Полная укомплектованность Учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
- 2.5.5.2. Подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;
- 2.5.5.3. Четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в нормативных правовых актах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
- 2.5.5.4. Аттестация специалистов в установленном порядке;
- 2.5.6. Наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.) помещений поставщика социальных услуг:
- 2.5.6.1. Оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержатся в технически исправном состоянии, подвергаются систематической проверке;
- 2.5.6.2. Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.
- 2.5.7. Состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания:
- 2.5.7.1. Поставщики социальных услуг обязаны предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно.
- 2.5.8. Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социальных услуг);
- 2.5.9. Соблюдение порядка предоставления социальных услуг.

3. Организация внутреннего контроля

- 3.1. Внутренний контроль качества социальных услуг (далее – внутренний контроль) осуществляется Учреждением постоянно.
- 3.2. Ответственным лицом за организацию и проведение внутреннего контроля назначается заместитель директора Учреждения, назначаемый приказом.
- 3.3. Ответственными исполнителями по проведению внутреннего контроля являются заведующие отделениями, эффективность и качество деятельности которых зависит от качества деятельности проверяемых подразделений
- 3.4. Проведение внутреннего контроля включает несколько уровней:
- 1 уровень - самоконтроль специалиста структурного подразделения;
 - 2 уровень - контроль заведующего структурным подразделением;
 - 3 уровень - контроль директора Учреждения (заместителя директора);
 - 4 уровень - работа Комиссии Учреждения по контролю качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг (далее - Комиссия), действующей в соответствии с утвержденным положением (Приложение 1).

- 3.5. Внутренний контроль может быть плановым, внеплановым, тематическим.
- 3.6. Периодичность проведения внутреннего контроля в отношении деятельности специалиста составляет один раз в месяц, заведующего отделением - не реже одного раза в шесть месяцев.
- 3.7. Сроки проведения планового внутреннего контроля устанавливаются согласно графику проведения проверок, утверждаемому ежегодно директором Учреждения, а также в зависимости от результатов предыдущего контроля. В график включается проведение контроля качества предоставления услуг специалистом, проработавшим в должности не менее 1 месяца, на момент проведения проверки.
- 3.8. Внеплановый внутренний контроль качества проводится при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг, возникновении конфликтной ситуации либо в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или Учреждением в целом.
- 3.9. Тематический внутренний контроль может быть плановый и внеплановый, осуществляется в целях оптимизации деятельности и повышения качества предоставления социальных услуг.
- 3.10. Плановый тематический внутренний контроль осуществляется согласно плану контроля качества предоставления социальных услуг, утверждаемому ежегодно директором Учреждения.
- 3.11. В рамках проведения внутреннего контроля необходимо оформлять следующие документы:
- график контроля качества, утверждаемые ежегодно директором Учреждения;
 - план-график заседания Комиссии;
 - текстовые отчетные документы;
 - журналы контроля качества предоставления социальных услуг.
- 3.12. Результаты внутреннего контроля (кроме тематического контроля) оформляют в виде текстового отчета (Приложение 3). Результаты внутреннего контроля заносятся в Журнал контроля качества предоставления социальных услуг (Приложение 3, 4).
- 3.13. Результаты тематического контроля фиксируются в Журнале тематического контроля качества предоставления социальных услуг (Приложение 5). Результаты тематической проверки качества оказания социально-психологических и социально-педагогических услуг отражаются также в карте оценки качества предоставления услуг (Приложение 6).
- 3.14. Отчеты и предложения по результатам внутреннего контроля предоставляются ответственным за организацию контроля качества в Учреждении в Комиссию.
- 3.15. Результаты внутреннего контроля являются основанием для разработки и реализации мероприятий по повышению эффективности предоставления социальных услуг, разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества, а также основанием установления выплат стимулирующего характера.

4. Самоконтроль специалиста структурного подразделения

- 4.1. Специалисты Учреждения осуществляют деятельность в соответствии с требованиями нормативных документов Министерства труда и социальной защиты РФ, Правительства

Курганской области, Главного управления социальной защиты населения Курганской области, нормативных правовых и локальных актов.

4.2. Самоконтроль проводится специалистом ежедневно с учетом оценки качества, полноты и результативности предоставления социальных услуг.

4.3. Результаты самоконтроля рассматриваются на совещаниях структурного подразделения, проводимых ежемесячно заведующим отделением, выявленные отклонения устраняются незамедлительно.

4.4. Результаты самоконтроля специалиста структурного подразделения оформляются документально по установленным формам и подлежат ежемесячному самоанализу в соответствии с утвержденными для каждого структурного подразделения критериями оценки качества предоставления социальных услуг.

4.5. Виды отчетной документации, отражающей самоконтроль специалиста:

4.5.1. Самоконтроль специалиста отделения «Участковая социальная служба» заключается в анализе статистических данных получателей социальных услуг и предоставленных социальных услуг за отчетный период в сопоставлении с принятыми нормами.

4.5.2. Самоконтроль специалиста кризисного отделения заключается в своевременном выполнении должностных обязанностей, а также ведение журналов учета оказанных услуг.

4.5.3. Самоконтроль специалиста детской социально-досуговой комнаты заключается в планировании деятельности на отчетный месяц, с указанием даты проведения мероприятия и отметки о выполнении.

4.5.4. Самоконтроль специалиста отделения срочной социальной помощи заключается в ведении журнала оказываемых услуг, с отметкой о выполнении заявки.

4.5.5. Самоконтроль специалиста методического центра заключается в планировании деятельности на отчетный месяц, с указанием даты проведения мероприятия и отметки о выполнении.

4.6. В случае отклонения действий специалистов от требований нормативных документов, в том числе по причине отсутствия возможности их выполнения, заведующий структурным подразделением информирует о данном факте директора (заместителя директора) Учреждения.

5. Контроль руководителя структурного подразделения

5.1. Заведующий отделением организует деятельность специалистов в соответствии с требованиями нормативных документов Министерства труда и социальной защиты РФ, Правительства Курганской области, Главного управления социальной защиты населения Курганской области, нормативных правовых и локальных актов.

5.2. Заведующий структурным подразделением проводит плановые проверки качества оказания социальных услуг специалистом соответствующего подразделения согласно плану и графику контроля качества предоставления социальных услуг.

5.3. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий со стороны получателей социальных услуг, либо при возникновении конфликтной ситуации.

5.4. Тематические проверки оказания социальных услуг специалистом проводятся заведующим соответствующего структурного подразделения совместно с членами Комиссии (в количестве не менее двух человек). О проведении тематической внеплановой проверки специалист предупреждается в срок не менее чем за один рабочий день до проведения проверки. Тематические проверки оказания социально-психологических и социально-педагогических услуг проводятся на основании организационно-методического и психолого-педагогического анализа соответствующего мероприятия.

5.5. Контроль качества проводится лично либо камерально (проверка документации).

6. Контроль руководителя учреждения

6.1. Директор Учреждения координирует деятельность Учреждения по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии с требованиями нормативных документов Министерства труда и социальной защиты РФ, Правительства Курганской области, Главного управления социальной защиты населения Курганской области, нормативных правовых и локальных актов.

6.2. Директор (заместитель директора) проводит плановые проверки заведующих отделениями согласно плану и графику контроля качества предоставления социальных услуг.

6.3. Внеплановые проверки заведующих структурными подразделениями проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг, либо при возникновении конфликтной ситуации.

6.4. Тематические проверки оказания социальных услуг заведующими структурного подразделения проводятся членами Комиссии (не менее двух человек). О проведении тематической внеплановой проверки заведующий отделением предупреждается в срок не менее чем за один рабочий день.

6.5. Контроль качества проводится лично либо камерально (проверка документации).

7. Критерии оценки качества предоставления социальных услуг

7.1. При контроле и оценке качества предоставления услуг необходимо:

- проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечить самоконтроль специалиста, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет получателей социальных услуг в оценке качества социальных услуг;
- проводить регулярную оценку степени удовлетворенности получателей социальными услугами.

7.2. Регулярная оценка степени удовлетворенности получателей социальными услугами проводится с целью сравнения оценок получателей и исполнителей услуг, разработки (при необходимости) корректирующих действий и определения степени соответствия деятельности исполнителей услуг потребностям и запросам получателей. Оценка степени удовлетворенности получателей социальными услугами проводится путем мониторингового исследования – не реже 1 раз в год. Результаты мониторинга фиксируются в письменной форме.

7.3. При оценке качества предоставления социальных услуг специалистами Учреждения применяются следующие критерии:

- предоставление социальных услуг получателями социальных услуг в соответствие с требованиями нормативных документов,
- качественное и своевременное ведение документации,
- охват получателей социальных услуг новыми формами социальных услуг,
- отсутствие обоснованных претензий по предоставлению социального обслуживания со стороны получателей социальных услуг,
- повышение уровня профессиональных знаний согласно плану проведения учебы,
- соблюдение санитарно-гигиенических, противоэпидемиологических требований,

– своевременное и качественное исполнение поручений руководителя учреждения (либо его заместителя), заведующего структурным подразделением.

7.4. При оценке качества предоставления социальных услуг заведующими структурных подразделений Учреждения применяются следующие критерии:

- проведение оценки контроля качества предоставления социальных услуг согласно плану,
- своевременное взимание оплаты за оказанные услуги в полном объеме,
- повышение уровня профессиональных знаний специалистов по социальной работе,
- повышение уровня собственных профессиональных знаний согласно плану,
- качественное и своевременное ведение документации,
- своевременное и качественное исполнение поручений директора (заместителя директора) Учреждения,
- отсутствие обоснованных претензий по предоставлению социального обслуживания со стороны получателей социальных услуг.

7.5. Критерии оценки качества предоставления социальных услуг разрабатываются для каждого вида предоставляемых социальных услуг (Приложение 9).

Приложение 1
к Положению о системе контроля качества
предоставления социальных услуг
получателям социальных услуг
Государственным бюджетным учреждением
«Курганский центр социальной помощи семье
и детям»

**Положение о Комиссии по контролю качества предоставления социальных услуг
получателям социальных услуг**

1. Комиссия Учреждения по контролю качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг (далее - Комиссия) создается для коллегиального обсуждения и принятия решений по следующим вопросам:
 - соблюдение нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, порядков предоставления социального обслуживания;
 - контроль качества и эффективности предоставления социального обслуживания получателям социальных услуг;
 - совершенствование деятельности Учреждения по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг;
 - соблюдение требований к объему, порядку и условиям оказания социальных услуг получателям социальных услуг;
 - достоверность, полнота, объективность и своевременность составления и представления отчетности;
 - рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий получателей социальных услуг, возникающих при предоставлении социального обслуживания;
 - принятие мер морального или материального воздействия к виновным лицам.
2. Комиссия Учреждения в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Курганской области, нормативными правовыми актами Главного управления социальной защиты населения и настоящим Положением.
3. Комиссия создается приказом директора Учреждения.
4. Директор Учреждения формирует Комиссию, в состав которой входят заместитель директора, заместитель директора – заведующий методическим центром, заведующие структурными подразделениями.
5. В работе Комиссии может принимать участие попечительский совет Учреждения.
6. План-график заседаний Комиссии составляется ежегодно и утверждается директором учреждения. Периодичность проведения заседаний не может быть менее 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии.
7. Работа Комиссии осуществляется согласно годовому и квартальным планам работы Учреждения. План работы Комиссии включается в комплексный план деятельности Учреждения.
8. Заседания и решения Комиссии оформляются протоколом. Протоколы заседаний Комиссии подшиваются и являются основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию системы предоставления социальных услуг.

Приложение 2
к Положению о системе контроля
качества предоставления социальных
услуг получателям социальных услуг
Государственным бюджетным
учреждением «Курганский центр
социальной помощи семье и детям»

**Рекомендации по проведению оценки основных показателей, определяющих качество
социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг**

1. К основным показателям, определяющим качество социальных услуг относятся:
 - 1.1. Наличие и состояние документов:
 - учредительные документы Учреждения;
 - положения о структурных подразделениях Учреждения;
 - должностные инструкции специалистов;
 - методики современных социальных технологий;
 - отчетная – учетная документация;
 - документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
 - нормативные правовые и локальные акты, регламентирующие деятельность Учреждения.
 - 1.2. Численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами у данного поставщика социальных услуг;
 - 1.3. Доступность условий размещения поставщиков социальных услуг (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности):
 - 1.3.1. Учреждение и его структурные подразделения размещаются в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий получателей социальных услуг. Помещения обеспечиваются средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;
 - 1.3.2. помещения соответствуют требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.).
 - 1.4. укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация:
 - 1.4.1. полная укомплектованность Учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
 - 1.4.2. подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;
 - 1.4.3. четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в нормативных правовых актах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
 - 1.4.4. аттестация специалистов в установленном порядке;

1.5. наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.) помещений поставщика социальных услуг:

1.5.1. оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержатся в технически исправном состоянии, подвергаются систематической проверке;

1.5.2. неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

1.6. состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания:

1.6.1. поставщики социальных услуг обязаны предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

1.7. повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социальных услуг);

1.8. соблюдение порядка предоставления социальных услуг.

2. Критерии оценки наличия и состояния документации:

- наличие учредительных документов Учреждения;
- наличие положений о структурных подразделениях Учреждения, составленных в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами;
- наличие типовых и именных должностных инструкций специалистов, составленных (измененных) в соответствии с исполнением требованием соответствующих нормативных документов;
- наличие методик современных социальных технологий, утвержденных приказом директора Учреждения;
- наличие отчетной–учетной документации, составленной в соответствии с рекомендациями Главного управления социальной защиты населения Курганской области;
- наличие документации на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующей обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- наличие и доступность нормативных правовых и локальных актов, регламентирующих деятельность Учреждения;

3. Критерием оценки численности получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами, предоставляемыми специалистами Учреждения является анализ статистических данных получателей социальных услуг и предоставленных социальных услуг.

4. Критерии оценки доступности условий размещения Учреждения и его структурных подразделений (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности):

- Учреждение и его структурные подразделения размещаются в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий получателей социальных услуг. Помещения обеспечиваются средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

– помещения соответствуют требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.).

- соблюдение требований пожарной безопасности труда;
- наличие журнала и инструкции по технике безопасности;
- наличие журнала и инструкции по пожарной безопасности;
- проведение инструктажа по технике безопасности согласно графику;
- проведение инструктажа по пожарной безопасности согласно графику.

5. Критерии оценки укомплектованности штата Учреждения специалистами и их квалификации:

- укомплектованность учреждения 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;
- четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в нормативных правовых актах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
- аттестация специалистов в установленном порядке.

6. Критерии оценки подготовки кадров:

- наличие разработанного и утвержденного плана проведения Профессиональной учебы, Групповых супервизий для специалистов Учреждения на соответствующие учебные года;
- наличие разработанного и утвержденного плана аттестации специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество социальных услуг, включая заведующих отделениями.

7. Критерии оценки специального и табельного технического оснащения учреждения.

Наличие специального и табельного оборудования, аппаратуры и приборов, отвечающих требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг:

- оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержатся в технически исправном состоянии, подвергаются систематической проверке;
- неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

8. Критерии оценки состояния информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания. Предоставление бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информации об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно, в том числе

- наличие вывески Учреждения;
- наличие в доступной форме информации о режиме работы учреждения;
- наличие в доступной форме информации о контактных телефонах учреждения;

– наличие информационных стендов с извлечениями из нормативных актов, содержащих нормы предоставления социальных услуг, контактные телефоны Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Главного Управления Государственной Противопожарной Службы МЧС России, Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и Главного управления социальной защиты населения Курганской области и других учреждений.

Приложение 3
к Положению о системе контроля
качества предоставления социальных
услуг получателям социальных услуг
Государственным бюджетным
учреждением «Курганский центр
социальной помощи семье и детям»

ОТЧЕТ № _____

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВИИ СО СПЕЦИФИКОЙ
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ:**

« _____ » _____ 20 ____ г.

Проверка проведена _____
(должность, Ф.И.О. проверяющего)

Цель проверки: _____
(плановая, внеплановая) (должность, Ф.И.О. проверяемого)

Рассмотренные документы: _____
(перечень рассмотренных документов)

В ходе проверки установлено: _____
(выявленные нарушения)

Аналитическая отчетная информация в соответствии с критериями, отраженными в методических указаниях.

Анализ соответствия деятельности специалиста требованиям качества предоставления услуг (нужный уровень подчеркнуть):

5 уровень - предоставление услуг с повышенным требованием качества;

4 уровень - предоставление услуг соответствует требованиям качества;

3 уровень – предоставление услуг в целом соответствует требованиям качества;

2 уровень – предоставление услуг осуществляется с устранимыми нарушениями требований качества;

1 уровень – предоставление услуг не соответствует требованиям качества.

Предложения, сроки устранения замечаний: _____
(мероприятия по устранению нарушений, сроки устранения)

Составил:

Должность / _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка подписи)

Ознакомлен:

Должность / _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение 4
к Положению о системе контроля качества предоставления
социальных услуг получателям социальных услуг Государственным
бюджетным учреждением «Курганский центр социальной помощи
семье и детям»

ЖУРНАЛ
контроля качества предоставления социальных услуг
специалистами ГБУ «Курганский ЦСПСиД»

№ № п/п	специалиста ФИО	Критерии оценки деятельности специалиста*						Недочеты, выявленные в ходе оценки деятельности	Отметка об исправлении выявленных недочетов
		Дата оценки деятельности	Предоставление социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии с требованиями нормативных документов, 100%	Качественное и своевременное ведение документации, 100%	Охват получателей социальных услуг новыми формами социальных услуг согласно плану, 100%	Отсутствие обоснованных претензий по предоставлению социального обслуживания со стороны получателей социальных услуг, 100%	Повышение уровня профессиональных знаний согласно плану проведения учебы, 100%	Соблюдение санитарно-гигиенических, противозидемиологических требований, 100%	Своевременное и качественное исполнение поручений руководителя учреждения (либо его заместителя), заведующего структурным подразделением, 100%

*- графы заполняются в соответствии со спецификой деятельности структурного подразделения

Приложение 5
к Положению о системе контроля
качества предоставления социальных
услуг получателям социальных услуг
Государственным бюджетным
учреждением «Курганский центр
социальной помощи семье и детям»

ЖУРНАЛ
контроля качества предоставления социальных услуг
заведующими отделений ГБУ «Курганский ЦСПСиД»

№ п/п	ФИО заведующего отделения	Дата оценки деятельности	Критерии оценки деятельности заведующего отделением						Недочеты, выявленные в ходе оценки деятельности	Отметка об исправлении выявленных недочетов
			Проведение контроля качества предоставления социальных услуг согласно плану, 100%	Своевременное взимание оплаты за оказанные услуги в полном объеме, 100% (для заведующих отделениями, оказывающих платные социальные услуги)	Повышение уровня профессиональных знаний специалистов по социальной работе, 100%	Повышение уровня собственных профессиональных знаний согласно плану, 100%	Качественное и своевременное ведение отчетной документации, 100%	Своевременное и качественное исполнение поручений директора Учреждения (либо его заместителя), 100%		

Приложение 6
к Положению о системе контроля
качества предоставления социальных
услуг получателям социальных услуг
Государственным бюджетным
учреждением «Курганский центр
социальной помощи семье и детям»

ЖУРНАЛ
тематического контроля качества предоставления социальных услуг

№ п/п	ФИО, должность проверяемого специалиста	Дата проведения проверки	Цель проверки	Недочеты, выявленные в ходе проверки	Сроки устранения замечаний, отметка об	ФИО, должность проверяющего

				деятельности специалиста	устранении	

Приложение 7
к Положению о системе контроля
качества предоставления социальных
услуг получателям социальных услуг
Государственным бюджетным
учреждением «Курганский центр
социальной помощи семье и детям»

Типовая КАРТА тематического контроля качества предоставления
_____ **услуг**
(вид услуги)

Наименование мероприятия:

Место проведения:

Дата проведения:

Ф.И.О., должность ведущего мероприятия:

Ф.И.О., должность проверяющего:

№ п/п	Показатель	Критерии (в соответствии с представленной программой мероприятия)	Результат наблюдения
Организационно-методический анализ			
1.	Цель	1. Соответствует заявленному 2. В целом соответствует 3. Не соответствует	1. Достигнута 2. Не достигнута
2.	Время проведения	<i>Указать время -</i> 1. Соответствует заявленному 2. Разница с заявленным до 15 минут 3. Не соответствует	1. Достаточное для достижения цели 2. Недостаточное для достижения цели 3. Излишняя затянутость во времени
3.	Категория участников	<i>Указать категорию присутствующих -</i> 1. Соответствует заявленному 2. Частично соответствует 3. Не соответствует	1. Подобрана в соответствии с целью 2. Не соответствует цели
4.	Количество участников	<i>Указать количество -</i> 1. Соответствует заявленному 2. Разница с заявленным до 5 человек 3. Не соответствует	1. Оптимальное (8 - 16 чел.) 2. Недостаточное (до 8 чел.) 3. Большое количество (свыше 16 чел.)

5.	Наличие сценария	1. Сценарий составлен подробно, адаптирован для дальнейшей трансляции 2. Имеется план сценария, детали обозначены, но не прописаны 3. Сценарий отсутствует	
6.	Соответствие материала возрастным особенностям участников	1. Соответствует 2. Частично соответствует 3. Не соответствует	1. Материал интересен для данной возрастной группы 2. Материал не вызывает предполагаемый эффект
7.	Использование наглядности	1. Использовалась, <i>указать что</i>	1. Показываемый материал интересен для участников
		2. Не использовалась	2. Показываемый материал не интересен для участников
8.	Наличие организационных этапов	1. Наличие последовательных этапов 2. Часть этапов выпущена 3. Структура отсутствует	1. Время каждого этапа рассчитано целесообразно, соблюдена последовательность 2. Время каждого этапа рассчитано, но последовательность не соблюдена 3. Время этапов не рассчитано,
9.	Выводы		
10.	Рекомендации		
Психолого-педагогический анализ			
11.	Используемые формы работы	1. Соответствуют заявленному 2. Частично соответствуют 3. Не соответствуют	1. Однообразие форм 2. Использование 2-х и более форм <i>Указать:</i>
12.	Используемые методики работы	1. Соответствуют заявленному 2. Частично соответствуют 3. Не соответствуют	1. Применяется 1 методика 2. Использование 2-х и более методик <i>Указать:</i>
13.	Применение собственных методик работы	1. Не применяется 2. Применяется, <i>указать название</i>	
14.	Наличие обратной связи	1. Имеется, <i>указать форму</i> 2. Не имеется	1. Наличие положительных отзывов 2. Наличие отрицательных отзывов 3. Отсутствие отзывов
15.	Общая психологическая атмосфера	1. Доброжелательность 2. Рабочий настрой 3. Творческая обстановка 4. Тревожность 5. Давящая атмосфера 6. Гармоничность	

16.	Выводы	
17.	Рекомендации	

Составил:

Должность

/ _____ /

(подпись)

/ _____ /

(расшифровка подписи)

Ознакомлен:

Должность

/ _____ /

(подпись)

/ _____ /

(расшифровка подписи)

Приложение 8
к Положению о системе контроля
качества предоставления социальных
услуг получателям социальных услуг
Государственным бюджетным
учреждением «Курганский центр
социальной помощи семье и детям»

АКТ
проверки основных показателей,
определяющих качество социальных услуг

« _____ » _____ 20__ г.

Наименование фактора	Наличие	Состояние
Наличие и состояние документации		
Учредительные документы Учреждения		
Положения о структурных подразделениях Учреждения		
Типовые и именные должностные инструкции специалистов		
Методики современных социальных технологий, утвержденные приказом директора Учреждения		
Отчетная – учетная документация		
Документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии		
Нормативные правовые и локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения социального обслуживания населения		
Доступность условий размещения учреждения		
Централизованное водоснабжение		

Централизованное отопление		
Телефонная связь		
Централизованная канализация		
Наличие предписаний Роспотребнадзора, Госпожнадзора, Росздравнадзора и др. (№, дата)		
Наличие журнала и инструкции по технике безопасности		
Дата последнего инструктажа по технике безопасности		
Наличие журнала и инструкции по пожарной безопасности		
Дата последнего инструктажа по пожарной безопасности		
Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация		
Количество штатных единиц согласно штатному расписанию / количество замещенных штатных единиц		
Соответствие специалистов требованиям нормативно правовых и локальных актов в отношении уровня образования, квалификации, профессиональной подготовки		
Соответствие обязанностей специалиста по социальной работе фактически выполняемой работе		
Соответствие обязанностей педагога-психолога фактически выполняемой работе		
Соответствие обязанностей руководителя структурного подразделения фактически выполняемой работе		
Аттестация специалистов: дата проведения последней аттестации		
Наличие положения об аттестации, протоколы заседания аттестационной комиссии		
Подготовка кадров		

План проведения Профессиональной учебы для специалистов Учреждения на соответствующие учебные года		
План аттестации специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг, включая заведующих структурными подразделениями		
Требования к состоянию информации		
Наличие вывески Учреждения		
Наличие информация о режиме работы Учреждения		
Контактные телефоны Учреждения		
Информационные стенды: – наличие информации о видах предоставляемых социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, – наличие утвержденных тарифов на платные услуги, – условия предоставления услуг, – наличие нормативно правовых и локальных актов, регламентирующих предоставление социальных услуг, – наличие закона о защите прав потребителей, наличие контактных телефонов Роспотребнадзора, Росздравнадзора, Главного управления социальной защиты населения и т.д.		

Председатель Комиссии по контролю качества предоставления социальных услуг

А.А. Неизвестных

Члены Комиссии:

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по оценке качества предоставления социальных услуг

1. Общие положения

- 1.1. Методические указания по оценке качества предоставления социальных услуг (далее - Методические указания) являются организационно-правовой основой по мониторингу результатов внутриведомственного контроля качества предоставления услуг.
- 1.2. Настоящие Методические указания носят обязательный характер для специалистов ГБУ «Курганский ЦСПСиД».
- 1.3. При оценке качества оказания социальных услуг (далее - услуги) применяются критерии оценки качества оказания социальных услуг и критерии эффективности выполняемых работ, учитывающие специфику деятельности структурных подразделений ГБУ «Курганский ЦСПСиД».

2. Критерии оценки качества оказания социальных услуг

- 2.1. Критерии контроля качества оказания социально-педагогических услуг:
 - 2.1.1 При контроле качества социально-педагогического патронажа семей проверяют, в какой степени влияет патронаж на обеспечение нормального семейного воспитания членов семьи, создание в семье нормальной социально-педагогической обстановки и как учитываются при этом физическое и психическое состояние членов семьи, характер взаимоотношений между родителями и детьми.
 - 2.1.2 При контроле услуг по социально-педагогическому консультированию проверяют, насколько своевременно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (детско-родительские отношения, воспитание и развитие детей, формирование супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждение и преодоление педагогических ошибок, межличностных отношений в семье и т.д.).
 - 2.1.3 Качество услуг по педагогической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи клиентам в исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей.
 - 2.1.4 Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности осуществляют проверкой, обеспечивает ли все это формирование ребенка как личности самостоятельной, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.
 - 2.1.5 Качество услуг по обучению родителей, у которых есть дети с ограниченными возможностями, в том числе дети-инвалиды, основам реабилитации контролируют проверкой

степени восстановления физических и умственных возможностей детей, их адаптации к окружающей обстановке, а также как учтены при обучении индивидуальные особенности детей, их характер, степень ограничения возможностей, физическое и психическое состояние, степень подготовленности родителей к процессу обучения.

2.1.6 При контроле качества услуг по организации досуга в подразделениях Центра проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы клиентов и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

2.2 Критерии контроля качества оказания социально-психологических услуг:

2.2.1 Контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой, систематически ли проводят наблюдения за клиентами, насколько своевременно на основе этих наблюдений выявляют ситуации психического дискомфорта, конфликтов и другие ситуации, усугубляющие трудную жизненную ситуацию клиентов, в полной ли мере оказывают им необходимую в данный момент социально-психологическую помощь.

2.2.2 При контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, а также налаживанием детско-родительских, супружеских и других значимых отношений.

2.2.3 При контроле качества услуг по экстренной (по телефону) психологической помощи проверяют, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование клиентов, содействие в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния.

2.2.4 Контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий.

2.2.5 Качество услуги по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов (конфликтные отношения родителей и детей или искажений в их психическом развитии) и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

2.2.6 При контроле качества психопрофилактической и психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности клиентов на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности.

2.2.7 Качество услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья клиентов, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

2.2.8 Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти услуги оказывают клиентам помощь в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), в повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

2.2.9 Качество психологических тренингов как активного психологического воздействия контролируют проверкой, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям, привитию социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности.

2.3 Критерии контроля качества оказания социально-правовых услуг:

2.3.1 При контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, проверяют, в полной ли мере доводят до клиентов нужную им информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

2.3.2 Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.), осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают клиенты необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

2.3.3 Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, трудоустройства, для направления детей в учреждения социального обслуживания, на усыновление и другие формы семейного воспитания, на решение различных вопросов социальной реабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение клиентами сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем клиента.

2.3.4 Качество услуг по оказанию юридической помощи или содействию клиентам в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством льгот и преимуществ, защитой и соблюдением прав детей на воспитание и заботу о них или в решении других правовых вопросов контролируют проверкой, в какой степени это содействие или помощь обеспечивают разъяснение клиентам сути и состояния интересующих их проблем, помогают определить предполагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.).

2.3.5 Контроль качества услуг по содействию в привлечении к ответственности виновников семейного насилия над детьми, женщинами и инвалидами осуществляют проверкой, все ли необходимые документы пострадавшим клиентам для представления в суд подготавливались своевременно, какова была степень участия юристов учреждения в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и защиты виновных, какова степень влияния содействия на решение суда.

2.3.6 При контроле качества социально-правового патронажа детей и женщин в семьях, где

существует угроза насилия или насилие в отношении их, проверяют, систематически ли обеспечивается юридическая помощь, прежде всего в семьях социального риска (имеющих в составе лиц, страдающих алкоголизмом, наркоманией, психическими заболеваниями, ведущих аморальный паразитический образ жизни, вернувшихся из мест лишения свободы, семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом и др.), как при этом учитывается физическое, психическое состояние членов семьи и характер взаимоотношений между ними и как сказывается эта помощь на предотвращении или устранении какого-либо насилия.

2.4 Критерии контроля качества оказания социально-бытовых услуг:

2.4.1 При контроле качества услуг по содействию в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении проверяют, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана клиентам помощь в решении их проблем и какова ее эффективность.