

РАССМОТРЕНО
на заседании
педагогического совета
ГКУ СО КК «Славянский СРЦН»
24 августа 2015 года протокол № 1

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГКУ СО КК
«Славянский СРЦН»
В.Г.Селецкий
Приказ от 31.08.2015 г. № 139

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации деятельности группы внутреннего контроля системы качества предоставления социальных услуг

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановлением правительства РФ от 14 ноября 2014 года № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки», приказом министерства труда России от 08 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», законом Краснодарского края от 22 октября 2014 года «О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края», приказа министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 27 ноября 2014 года № 959 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 19 июля 2013 года № 825 «Об общественном совете по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития и семейной политики Краснодарского края, оказывающих социальные услуги», и устанавливает правила организации деятельности группы внутреннего контроля системы качества предоставления социальных услуг в государственном казенном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Славянский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», а также механизм проведения контроля качества всех видов социальных услуг, предоставляемых несовершеннолетним, нуждающимся в социальной реабилитации, и их семьям.

1. Общие положения

1.1. Группа внутреннего контроля системы качества предоставления социальных услуг создается с целью осуществления контроля за качеством работы учреждения, её анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования деятельности, разработки мероприятий по улучшению качества работы по предоставлению социальных услуг в соответствии с требованиями нормативных документов.

1.2. Специалист, ответственный за организацию контроля качества

предоставления социальных услуг, назначается приказом директора по учреждению из числа заместителей руководителя учреждения и, независимо от других возложенных на него обязанностей, отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных нормативными документами, организует и проводит проверки качества работы учреждения, возглавляя группу контроля.

1.3. Группа внутреннего контроля системы качества работы учреждения по предоставлению социальных услуг формируется из 5-8 специалистов: заместители директора, заведующие отделениями.

1.4. Группа внутреннего контроля системы качества предоставления социальных услуг в своей деятельности руководствуется нормативно-правовыми документами, а также учредительными и внутренними распорядительными документами учреждения, стандартом требований к качеству, объему, порядку и условиям предоставления социальных услуг.

2. Основные задачи и направления деятельности группы внутреннего контроля

2.1. Разработка показателей результативности и механизма контроля, на которые следует ориентироваться при проверке качества работы учреждения в целом и отдельных его структурных подразделений.

2.2. Выявление нарушений и проблем качества предоставляемых услуг.

2.3. Разработка и организация мероприятий, направленных на устранение или предупреждение недостатков в системе качества предоставления социальных услуг.

3. Функции группы внутреннего контроля

3.1. Группа внутреннего контроля предоставления социальных услуг осуществляет плановые и внеплановые проверки системы качества работы учреждения в целом и его структурных подразделений:

3.1.1. Основных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг (документация учреждения; условия, комфортность и доступность получения социальных услуг; состояние материально-технической базы; соответствие условий установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам; укомплектованность учреждения специалистами, повышение квалификации и аттестация педагогических работников; наличие и состояние информационных стендов об учреждении и правилах предоставления им услуг).

3.2.2. Социально-бытовых услуг.

3.2.3. Социально-медицинских услуг.

3.2.4. Социально-психологических услуг.

3.2.5. Социально-педагогических услуг.

3.2.6. Социально-трудовых услуг.

3.2.7. Социально-правовых услуг.

3.2. Разрабатывает графики плановых проверок качества работы учреждения по предоставлению услуг.

3.3. Изучает письменные обращения граждан, результаты анкетирования,

соцопросов с целью определения уровня работы , анализирует предложения по улучшению качества обслуживания.

3.4. Разрабатывает рекомендации по устранению выявленных недостатков и контролирует сроки их выполнения.

3.5. Внедряет в практику работы разнообразные формы контроля: тематический, персональный, обобщающий.

4. Права группы внутреннего контроля

4.1. Группа внутреннего контроля предоставления социальных услуг имеет право осуществлять проверки по всем направлениям деятельности учреждения. Объектом проверки может являться как структурное подразделение, так и отдельные работники учреждения.

4.2. Вносит предложения руководству центра о мерах наказания работников учреждения, допустивших серьёзные нарушения в предоставлении услуг.

4.3. Вносит предложения руководству центра по обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке сотрудников, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество предоставляемых социальных услуг и информационно-методическую поддержку.

4.4. Вносит предложения по внедрению новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг.

5. Порядок работы группы внутреннего контроля

5.1. Деятельность группы внутреннего контроля предоставления социальных услуг контролируется директором учреждения.

5.2. Результаты внутренней проверки оформляются в виде справки, акта или отчета о состоянии качества предоставления социальных услуг.

5.3. Рекомендации и мероприятия, предусмотренные в аналитических документах, подлежат выполнению в установленные сроки.

5.4. Заседания группы внутреннего контроля предоставления социальных услуг проводятся ежемесячно, в соответствии с планом работы и с целью регулярной оценки качества, эффективности и соответствия предоставляемых социальных услуг установленным требованиям.

5.5. Результаты проведения заседаний заносятся в протокол, подписываемый председателем, секретарем и членами группы внутреннего контроля предоставления социальных услуг.