

Положение
по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг
и оценки эффективности (результативности) социального
обслуживания
в Бюджетном учреждении Республики Алтай «Управление социальной
поддержки населения Кош-Агачского района»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания в организациях социального обслуживания Республики Алтай (далее по тексту - Положение) разработано для осуществления внутреннего контроля исполнения государственного задания по предоставлению социальных услуг гражданам пожилого возраста, инвалидам, семьям и детям, признанных нуждающимися в предоставлении социальных услуг, соблюдения стандартов предоставления социальных услуг получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Алтай, а также требований к образовательному уровню, профессиональным навыкам и этике работников подведомственных учреждений Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай, определения результативности работы организации социального обслуживания и качества предоставляемых ею социальных услуг.

1.2. Основными критериями оценки качества предоставления социальных услуг являются:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания, своевременность предоставления социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

1.3. Контроль качества предоставления социальных услуг и оценку эффективности социального обслуживания осуществляет комиссия по

проведению внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг (далее по тексту - Комиссия).

2. Основные цели и задачи контроля

2.1. Основной целью контроля исполнения государственного задания по предоставлению социальных услуг гражданам пожилого возраста, инвалидам, семьям и детям, признанных нуждающимися в предоставлении социальных услуг является повышение качества предоставления гарантированных и дополнительных социальных услуг и определение эффективности (результативности) социального обслуживания в рамках реализации уставных целей и задач *(наименование организации социального обслуживания)* (далее по тексту - организация).

2.2. Для достижения основной цели контроля Комиссия ставит перед собой следующие основные задачи:

- контроль за соблюдением стандартов предоставления социальных услуг получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Алтай;

- контроль за соблюдением социальными работниками и сотрудниками организации требований, предусмотренных действующим законодательством по социальным вопросам и внутренними документами по вопросам предоставления социальных услуг;

- контроль за соблюдением норм профессиональной деятельности и профессиональной этики.

3. Порядок проведения контроля качества

3.1. Образование и состав комиссии

3.1.1. Комиссия создается на основании приказа руководителя учреждения.

3.1.2. Количественный состав Комиссии утверждается руководителем учреждения и не может быть менее трех человек.

3.1.3. В состав Комиссии входят: председатель - руководитель учреждения, секретарь и члены комиссии.

3.1.4. В состав Комиссии включаются руководители структурных подразделений и специалисты организации.

3.2. Полномочия, права и обязанности комиссии

3.2.1. Комиссия осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации,

нормативными правовыми актами Республики Алтай и (*наименование организации социального обслуживания*), Уставом учреждения, настоящим Положением и другими внутренними документами учреждения.

3.2.2. Комиссия в рамках своей компетенции рассматривает вопросы:

- планирования мероприятий внутреннего контроля;
- рассмотрения результатов проверок;
- анализа качества предоставляемых социальных услуг отделениями,

организацией;

- планирования мероприятий, повышающих качество предоставляемых социальных услуг.

3.2.3. Комиссия осуществляет контроль качества предоставленных социальных услуг в соответствии с государственным заданием на оказание социальных услуг и деятельностью сотрудников организации путем проведения плановых и внеплановых проверок.

а) Плановые проверки проводятся членами Комиссии согласно плану внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг в организации согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

б) Основанием для проведения внеплановой проверки может являться поступившая в организацию жалоба на действия социального работника или специалиста при предоставлении социальных услуг, нарушение работниками стандартов и правил, оказание некачественных услуг, соответствующие запросы органов власти, требующие проведения проверки работы структурных подразделений учреждения, иные случаи внеплановых проверок.

В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

Внеплановая проверка проводится Комиссией на основании решения председателя Комиссии о проведении внеплановой проверки с обязательным уведомлением лица либо структурного подразделения, в отношении которого проводится проверка.

3.2.4. Для выполнения Комиссией обязанностей, возлагаемых на нее в соответствии с настоящим Положением, члены Комиссии имеют право запрашивать информацию в объеме, необходимом для полного, всестороннего и объективного исследования всех обстоятельств факта нарушения.

3.2.5. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией незначительными и легкоустраняемыми, ею выносится указание об устранении выявленных нарушений в установленный срок с обязательным подтверждением устранения нарушений.

В случае неисполнения вышеназванного указания, нарушения считаются существенными и Комиссией выносится заключение о

применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам организации, допустившим нарушения.

3.2.6. Итоги проверки качества оказания социальных услуг Комиссия рассматривает на своих заседаниях, составляет заключение. Заключение утверждается председателем Комиссии.

3.2.7. Заседания Комиссии являются закрытыми.

На заседания Комиссии могут быть приглашены лица, интересы которых затрагиваются при рассмотрении принятых Комиссией к рассмотрению вопросов.

3.2.8. Комиссия проводит заседания на основании плана-графика заседаний комиссии, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии.

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

3.2.10. На заседании Комиссии ведется протокол, в котором указываются:

- дата, место и время проведения;
- лица, присутствовавшие на заседании;
- повестка дня заседания;
- вопросы, поставленные на голосование, итоги голосования по ним;
- принятые решения.

Протокол заседания Комиссии подписывается председателем Комиссии.

3.2.11. Заключение, протоколы заседаний и иные документы, связанные с деятельностью Комиссии, хранятся в учреждении в порядке и в течение сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

3.2.12. Проверки по контролю качества и оценки эффективности социального обслуживания, осуществляемые Комиссией, не должны нарушать обычный режим работы организации.

3.2.13. Результатом работы Комиссии является оценка качества социального обслуживания в организации в соответствии с методикой оценки качества социальных услуг в организации социального обслуживания согласно приложению № 2 настоящему Положению.

Комиссия ежегодно через своего председателя общему собранию коллектива организации докладывает о своей деятельности.

3.2.14. Члены Комиссии обязаны:

- своевременно и в полной мере проводить проверку;
- своевременно и добросовестно изучать все документы и материалы, относящиеся к предмету проверки;

- давать оценку достоверности данных, содержащихся в документах учреждения;

- по итогам проверок во всех случаях составлять справки (акты, заключения), включающие выводы и предложения по исправлению выявленных недостатков;

- разрабатывать мероприятия по устранению и реализации выявленных недостатков;

- требовать от руководителя организации устранения выявленных нарушений;

- не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены Комиссии имеют доступ при выполнении своих функций;

3.2.15. Члены комиссии, принимающие участие в проведении проверки отвечают за ее своевременность, достоверность и объективность сведений, полученных в ходе ее проведения, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами учреждения.

3.2.16. Председатель Комиссии несет ответственность за деятельность Комиссии, своевременность и объективность принятых Комиссией решений.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем организации.

4.2. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение или утверждение Положения в новой редакции осуществляется Министерством труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай.

**Методика оценки качества
социальных услуг в организации социального обслуживания**

Оценка качества социальных услуг проводится на основе установленных показателей оценки качества социальных услуг (согласно плану внутреннего контроля качества социальных услуг).

Оценка качества социальных услуг производится путем подсчета процентного соотношения максимально возможного количества баллов в соответствии с установленными показателями оценки качества и реально набранных баллов (при положительной оценке зачитывается 1 балл, при отрицательной -0 баллов).

Оценка качества социальных услуг (в %) - V

$$V = (\text{полученная оценка} / \text{максимальная оценка}) * 100$$

1. Оценка открытости и доступности информации об организации- V(1)
2. Оценка наличия и доступности способов обратной связи с получателями социальных услуг- V(2)
3. Оценка комфортности условий и доступности получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями - V(3)
4. Оценка адресности и своевременности предоставления и получения социальных услуг - V(4)
5. Оценка соблюдения норм профессиональной этики- V(5)
6. Оценка компетентности работников организации- V(6)
7. Оценка укомплектованности организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг- V(7)
8. Оценка эффективности работы организации -V(8)

Сводная оценка качества социальных услуг - W

$$W = (V(1)+V(2)+V(3)+V(4)+V(5)+ V(6)+ V(7)+ V(8))/8 * 100$$

Пример:

КОПИЯ ВЕРНА
Ваша

$$V = (1+0+1+1+1+ 1+ 0+ 1)/8 * 100 = 75\%$$

Оценка удовлетворенностью качеством полученных социальных услуг – N

$$N = (\text{полученная оценка} / \text{максимальная оценка}) * 100$$

1. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в организации

социального обслуживания, – N (1);

2. Оценка удовлетворенности получением информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных -N (2);

3. Оценка удовлетворенности качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, воспитательных, профилактических и пр.) -N (3);

4. Оценка результативности работы организации социального обслуживания -N (4).

Сводная оценка удовлетворенностью качеством полученных социальных услуг – N

$$N = (N(1)+N(2)+N(3)+N(4))/4$$

Пример:

$$N = (98\%+75\%+100\%+85\%)/4=89,5\%$$

Оценка качества социального обслуживания в организации – P

$$P = (N+W)/2 \text{ – количество жалоб и предписаний}$$

Пример:

В организации за отчетный период - 2 жалобы (2%) и 1 предписание (1%)

$$P = (75 + 89,5) / 2 = 82,2\% - 3\% = 79,3\%$$