

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

(далее Положение) разработано для осуществления внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг граждан, признанным нуждающимися в предоставлении социальных услуг, соблюдения стандартов социальных услуг в Казенном учреждении Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Кош-Агачского района», требований к образовательному уровню, профессиональным навыкам и этике работников социальных организаций, определения эффективности (результативности) работы поставщиков социальных услуг и качества предоставляемых ими социальных услуг.

1.2. Основными критериями качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) 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 (результативности) социального обслуживания (далее - контроль) осуществляет комиссия по проведению внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг (далее по тексту - Комиссия).

II. Цели и задачи контроля

2.1. Основной целью контроля предоставления социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в предоставлении социальных услуг является повышение качества предоставления стандартных и дополнительных социальных услуг и определение эффективности (результативности) социального обслуживания в рамках реализации уставных целей и задач организаций социального обслуживания (далее - организация).

2.2. Для достижения основной цели контроля Комиссия ставит перед собой следующие задачи: контроль за соблюдением стандартов предоставления социальных услуг получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Алтай; контроль за соблюдением социальными работниками и специалистами организации требований, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай в сфере социального обслуживания

и внутренними документами организации по вопросам предоставления социальных услуг; контроль за соблюдением норм профессиональной деятельности и этики.

III. Порядок проведения контроля качества

3.1. Образование и состав комиссии

Комиссия создается на основании приказа руководителя организации. Количественный состав Комиссии утверждается руководителем организации и не может быть менее трех человек.

В состав Комиссии входят: председатель - руководитель организации, секретарь и члены комиссии (специалисты организации).

3.2. Полномочия, права и обязанности комиссии

Комиссия осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, Уставом организации, настоящим Положением.

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.

Комиссия осуществляет контроль качества предоставленных социальных услуг путем проведения плановых и внеплановых проверок.

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

Основанием для проведения внеплановой проверки может являться поступившая в организацию жалоба на действия социального работника или специалиста при предоставлении социальных услуг, нарушения стандартов и правил оказания услуг, предоставление некачественных услуг, соответствующие запросы органов власти, требующие проведения проверки работы структурных подразделений организации, 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.

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

При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией несущественными 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.

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

Заседания Комиссии являются закрытыми.

На заседания Комиссии могут быть приглашены лица, интересы КОТОРЫХ затрагиваются при рассмотрении принятых Комиссией к рассмотрению вопросов. Комиссия проводит заседания на основании плана-графика заседаний комиссии, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии.

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

На заседании Комиссии ведется протокол, в котором указываются: дата проведения; лица, присутствовавшие на заседании; повестка дня заседания; вопросы, поставленные на голосование, итоги голосования по ним; принятые решения.

Протокол заседания Комиссии подписывается председателем Комиссии.

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

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

Результатом работы Комиссии является оценка качества социального обслуживания в организации в соответствии с Методикой расчета оценки качества социального обслуживания в организации социального обслуживания согласно приложению № 2 настоящему Положению.

Комиссия ежегодно докладывает о своей деятельности общему собранию коллектива организации.

Члены Комиссии обязаны:

своевременно и добросовестно изучать документы и факты, относящиеся к предмету проверки; давать объективную оценку достоверности данных, содержащихся в документах; по итогам проверок во всех случаях составлять справки (акты, заключения), включающие выводы, предложения по исправлению выявленных недостатков и реальную оценку качества предоставления социальных услуг, эффективность (результативность) социального обслуживания в организации; разрабатывать мероприятия по устранению и реализации выявленных недостатков; требовать устранения выявленных нарушений; не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены Комиссии имеют доступ при выполнении своих функций;

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