УТВЕРЖДАЮ
ИО директора
ГБУ «Житниковский детский дом»
_____Д.И.Семенов
«08» 10 2021 г.

Приложение 1
К приказу от «08» 10 2021 г. № 137/2
«О контроле качества предоставления
социальных услуг в
государственном бюджетном
учреждении для детей-
сирот и детей оставшихся без попечения родителей
ГБУ «Житниковский детский дом»

Положение
О контроле качества предоставления социальных услуг в государственном бюджетном учреждении для детей-сирот и детей оставшихся без попечения родителей «Житниковский детский дом»

1. Общие положения

1.1. Положение о контроле качества предоставления услуг ГБУ «Житниковский детский дом» (далее - Учреждение) разработано в соответствии с законодательством РФ, в том числе Конституцией РФ, Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 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), № 505 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания», Устав ГБУ «Житниковский детский дом» .

1.2. Социальное обслуживание в Учреждении осуществляется путем предоставления социальных услуг получателями социальных услуг ГБУ «Житниковский детский дом», оставшихся без попечения родителей, и обеспечивает создание соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведение мероприятий бытового, медицинского, психологического, педагогического, правового характера, а также организацию трудовой деятельности, отдыха и досуга.

1.3. Настоящее положение разработано в целях организации и систематизации деятельности по осуществлению контроля качества услуг, предоставляемых подразделениями исотрудниками Учреждения, их соответствия государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения Российской Федерации.

1.4. Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, проживающих в Учреждении, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления в соответствии с государственными стандартами социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых и социально-трудовых услуг, с целью предупреждения возможных

отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Учреждения как надежного исполнителя услуг.

Ответственным за организацию и проведение внутреннего контроля качества предоставления услуг в Учреждении является Директор ГБУ «Житниковский детский дом»

2. Предмет внутреннего контроля

2.1. Предметом внутреннего контроля является полнота и качество предоставления социальных услуг, а именно:

- соблюдение установленной административными регламентами последовательности действий специалистов и должностных лиц Учреждения при выполнении должностных обязанностей;

- соблюдение установленных законодательством сроков предоставления социальных услуг;

2.2. соблюдение порядка рассмотрения жалоб, поданных получателями социальных услуг в рамках досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а также его должностных лиц

Контролю подлежат следующие основные факторы:

- наличие пакета основных обязательных документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

- условия размещения Учреждения (соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности; защищенность от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг, полнота обеспечения Учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем получателей социальных услуг, специалистов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг);

- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация (укомплектованность Учреждения специалистами проверяют на соответствие штатному расписанию, каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей);

- специальное техническое оснащение Учреждения (укомплектованность оборудованием, аппаратурой, приборами, их техническое состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность приобретения);

- наличие информации об Учреждении, правила и порядок предоставления услуг получателям социальных услуг (сведения о наименовании Учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.

3. Организация внутреннего контроля

Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг в Учреждении, осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества социальных услуг, в которую входят директор, зам. директора по ВРР, специалист по кадрам, заведующая отделением МСР, старшие воспитатели,медицинская сестра, социальный педагог (далее - Комиссия).

3.1. Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом руководителя Учреждения.

3.2. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется Комиссией на постоянной основе.

3.3. Комиссия Учреждения проводит заседания по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал.

Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии Учреждения.

3.4. Внутренний контроль осуществляется Комиссией в виде плановых или оперативных проверок:

3.4.1. Система плановых проверок, осуществляемая Комиссией, может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Работа Комиссии осуществляется согласно годовому и квартальным планам работы Учреждения. План работы Комиссии включается в комплексный план работы Учреждения.

3.4.2. Оперативные проверки осуществляются Комиссией по указанию директора при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации. Оперативная проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы Учреждения.

3.5. Алгоритм проверки качества социальных услуг:

3.5.1. Определение цели проверки. При определении цели проверки необходимо руководствоваться основными задачами работы и реальным состоянием дел в Учреждении.

3.5.2. Определение объекта проверки. Определяется, какие именно направления работы структурных подразделений или отдельных специалистов будут проверяться.

3.5.3. Разработка плана проверки. Составляется подробный план проверки, в котором намечаются основные вопросы проверки, методы его проведения, сроки.

3.5.4. Проведение проверки начинается с ознакомления контролируемого подразделения, сотрудника с целями плана проверки, после этого начинается непосредственное изучение работы в соответствии с планом проверки.

3.5.5. Первичный анализ проверки. Весь полученный в результате проверки материал систематизируется и обобщается (отмечаются положительные и отрицательные стороны, формируются объективные выводы о состоянии работы).

3.5.6. Выработка рекомендаций (готовятся предложения по устранению недостатков). Оказываются конкретные сроки по устранению выявленных недостатков.

3.5.7. Оформление итога проверки.

3.5.8. Проверка исполнения рекомендаций.

3.6. Контроль качества социально-бытовых услуг

Контроль качества социально-бытовых услуг осуществляется путем проверки:

3.6.1. Качество жилой площади должны соответствовать нормативам по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность), обеспечивать удобство пребывания получателей социальных услуг. Помещения по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать возможность оказания всех видов социальных услуг с учетом специфики получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги

3.6.2.

- Качество санитарного состояния жилых помещений должно отвечать санитарным нормам и правилам. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги.
- Требованиям противопожарной безопасности
- требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания;
- требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т. д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, получателей социальных услуг, проживающих в Учреждении, и на качество предоставляемых услуг;
- требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами и т. д.).

3.6.3. Качество пищи. Пища должна быть приготовлена из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателя социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным физиологическим нормам, возрастом и состоянием здоровья детей, санитарно-гигиеническим требованиям и нормам. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги

3.6.4. Качественное обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями) согласно утвержденным нормативам. Одежда, обувь, нательное белье должны быть удобными в носке, соответствовать росту и размерам получателей социальных услуг, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям. Постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отвечать требованиям современного дизайна

3.6.5. Качества услуг по обеспечению или содействию в обеспечении получателей социальных услуг книгами, газетами, настольно-печатными играми, насколько полно удовлетворены при этом запросы получателей социальных услуг

3.6.6. Качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение, проверяют, в какой степени — это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению проживающих в то или иное учреждение на лечение или отдых в соответствии с медицинскими показаниями.

4. Контроль качества социально-медицинских услуг

Контроль качества социально-медицинских услуг осуществляется путем проверки:

4.1. Качество своевременного и в необходимом объеме выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателя социальных услуг, путем организации ухода за ним с учетом медицинских показаний, физического и психического состояния. Проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги
4.2. Качество проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги
4.3. Качество проведения систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья Удовлетворенность качеством и своевременностью предоставляемой услуги
4.4. Качество проведения мероприятий по консультированию получателя социальных услуг по социально-медицинским вопросам должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги
4.5. Качественное проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни
4.6. Качественное проведение доступного и безопасного для здоровья комплекса физических упражнений Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги

5. Контроль качества социально-психологических услуг

Контроль качества социально-психологических услуг осуществляется путем проверки:

5.1. Качество оказания получателями социальных услуг квалифицированной психологической помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления внутрисемейных, межличностных конфликтов. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги
5.2. Контроль качественного своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутри личностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально психологических услуг. Удовлетворенность качеством, доступностью предоставляемой услуги.
5.3. Качество оказания квалифицированной консультативной помощи получателям социальных услуг, помочь раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально психологические проблемы. Удовлетворенность качеством, доступностью предоставляемой услуги.

6. Контроль качества социально-педагогических услуг

Контроль качества социально-педагогических услуг осуществляется путем проверки:

6.1 Контроль качества оказания содействия в проведении квалифицированной и эффективной педагогической помощи. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги.
6.2 Контроль качества предоставленных услуг по формированию позитивных интересов получателей социальных услуг, организация их досуга, которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг, расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности

получателей социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб.

6.3 Качество удовлетворения социокультурных и духовных запросов детей, расширение общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги.

7. Контроль качества социально-правовых услуг

Контроль качества социально-правовых услуг осуществляется путем проверки:

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

7.2. Контроль качества услуг, связанных с содействием органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних на усыновление, под опеку, в приемную семью, осуществляют проверкой, в какой степени — это действие обеспечивает своевременную и квалификационную подготовку и оформление документов в личное дело необходимых для дальнейшего устройства получателя социальных услуг.

7.3. При контроле качества услуг, связанных с оформлением представления в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, и оформлением документов на лишение родителей родительских прав, проверка, всели материалы, необходимые для решения вопросов, касающихся привлечения родителей к ответственности, защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг и их жизненного устройства.

7.4. Контроль качества эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем. Удовлетворение запросов и потребностей получателя социальных услуг Удовлетворенность качеством.

8. Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей инвалидов.

Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей инвалидов осуществляется путем проверки:

8.1. Контроль качества обучения получателей социальных услуг, в том числе имеющих ограничения жизнедеятельности, (детей-инвалидов), навыкам поведения в быту и общественных местах, формирование получателя социальных услуг как самостоятельной личности, способной обслужить себя в бытовых условиях. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги.

8.2. Контроль качества обучения получателей социальных услуг, навыкам компьютерной грамотности, которые должны развить у получателей социальных услуг практические навыки умения самостоятельно пользоваться компьютером. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги.

9. Ответственность

9.1. Ответственность Учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества несет руководитель Учреждения.

9.2. Ответственность за качество конкретной услуги лежит на исполнителе, предоставляющем услуги.