

Муниципальное бюджетное
учреждение города Новосибирска
«Городской Центр социальной
помощи семье и детям»

к Приказу от 29.08.2022 г. № 124 од

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Т.В. Лоза

«29» августа 2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**О КОМИССИИ УЧРЕЖДЕНИЯ ПО КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
ПОЛУЧАТЕЛЯМ УСЛУГ**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Комиссия по контролю качества оказания социальных услуг создается из числа ответственных работников учреждения, имеющих непосредственное отношение к осуществлению социальных услуг и утверждается приказом директора учреждения.

1.2. В своей деятельности комиссия руководствуется законодательством Российской Федерации, Новосибирской области и города Новосибирска в сфере социального обслуживания населения.

1.3. Комиссия создается для коллегиального обсуждения и принятия решения по вопросам:

- соблюдения нормативных правовых актов и законодательных актов в сфере социального обслуживания, стандартов социального обслуживания населения;
- контроля качества и эффективности предоставления социального обслуживания получателям услуг;
- совершенствования деятельности учреждения по предоставлению социальных услуг населению;
- соблюдения требований к объему, порядку и условиям оказания социальных услуг получателям услуг;
- достоверности, полноты, объективности и своевременности составления и представления отчетности;
- рассмотрения конфликтных ситуаций, претензий получателей услуг, возникающих при предоставлении социальных услуг;
- принятия мер морального или материального воздействия к виновным лицам;
- иные вопросы, касающиеся контроля качества оказания услуг.

1.4. Комиссия контролирует деятельность отделений по качеству оказанию социальных услуг на соответствие стандартам социального обслуживания, определяет факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг.

1.5. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности, результативности предоставления социальных услуг.

1.6. Комиссия организует проведение опросов получателей услуг с целью определения удовлетворенности качеством оказания услуг.

1.7. В процессе проведения внутренних проверок системы качества Комиссия осуществляет:

контроль соответствия системы качества требованиям стандартов и документации на неё;

анализ и оценку результатов работы учреждения (отделений) в области качества услуг;

выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, совершенствование системы качества.

1.8. По итогам внутренней проверки качества её результаты оформляются в виде отчета о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям. На основании полученных результатов проверки системы качества учреждения, разрабатываются и реализуются мероприятия по её совершенствованию, разрабатываются новые методы и средства управления качеством предоставляемых услуг, проводится работа по улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества. Отчет с предложениями по совершенствованию системы качества предоставляется руководителю учреждения в 10-дневный срок с момента завершения проверки.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМИССИИ

2.1. Заседания комиссии проводятся в соответствии с планом, по согласованию с директором учреждения, но не реже одного раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по мере необходимости.

2.2. Председатель комиссии – лицо ответственное за контроль качества.

2.3. В состав комиссии включаются ответственные исполнители по проведению проверок, а также по мере необходимости Комиссия имеет право привлекать других специалистов.

2.4. Общее руководство работой комиссии осуществляет председатель комиссии.

2.5. Секретарь комиссии избирается из числа членов комиссии, организует ее работу, обеспечивает своевременное рассмотрение материалов, их подготовку, ведение и хранение установленной документации. Заседание и решение комиссии оформляются протоколом.

2.6. Работа комиссии осуществляется согласно годовому плану.

2.7. Заседания Комиссии проводится не позднее 10 дней после проведения проверки внутреннего контроля качества социального обслуживания, но не реже 1 раза в квартал.

2.8. Ответственные исполнители ежеквартально предоставляют планы проверок и отчеты по их исполнению.

III. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЧЛЕНОВ КОМИССИИ

3.1. Члены Комиссии должны регулярно участвовать в заседаниях Комиссии. Если член Комиссии отсутствует без уважительной причины более чем на трех заседаниях подряд, то Председатель Комиссии принимает решение о выводе этого члена из состава Комиссии с согласия большинства членов.

3.2. Председатель Комиссии, который не справился со своими обязанностями или выполняет их недобросовестно, может быть отстранен директором учреждения.