

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

к Приказу от 29 марта 2022 г. № 27 од
УТВЕРЖДАЮ
Директор

Т.В. Лоза
«25» марта 2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О СИСТЕМЕ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПОЛУЧАТЕЛЯМ УСЛУГ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о системе контроля качества оказания социальных услуг разработано в соответствии с нормативно - правовыми актами, согласно Приложению № 1 к данному Положению.

1.2. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем граждан, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния гражданина, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

1.3. Организационная структура системы контроля качества социальных услуг включает в себя:

- систему внешнего контроля;
- систему внутреннего контроля.

1.4. Внешний контроль качества оказания социальных услуг осуществляется уполномоченными специалистами и службами, в числе которых: департамент по социальной политике мэрии города Новосибирска, Министерство здравоохранения НСО, Ростехнадзор по Сибирскому Федеральному округу, госпожарнадзор по Ленинскому району ГУ МЧС России Новосибирской области и др.

1.5. Организация внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в учреждении осуществляется специально созданной комиссией, в состав которой входят лица, назначаемые приказом директора учреждения.

Внутренний контроль качества оказания социальных услуг охватывает этапы планирования, работу с клиентами, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.6. Контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

В рамках проверок проверяется качество социального обслуживания, удовлетворенность обслуживаемых граждан оказанными услугами, соответствие фактически предоставляемых услуг установленному порядку и условиям предоставления.

1.7. Директор учреждения контролирует деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

1.8. Контроль за деятельностью, предоставляемых социальных услуг возлагается директором учреждения на директоров филиалов и на заведующих отделениями, которые должны осуществлять обслуживание населения в соответствии с утвержденными в учреждении стандартами качества и другими нормативными правовыми актами, действующими в данной сфере; в своих действиях директора филиалов и заведующие отделениями подконтрольны директору учреждения и его заместителю.

1.9. Контроль за медицинской деятельностью, осуществляемой на основании лицензии, выданной в Министерстве здравоохранения НСО, осуществляется директором филиала.

1.10. Факторы, влияющих на качество предоставляемых социальных услуг:

- наличие и соответствие условия размещения учреждения (бытовое и материально-техническое оснащение);
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления социальных услуг гражданам.

1.11. При контроле документов (Устава учреждения, положения об учреждении, положения о структурных подразделениях учреждения, правил,

должностных инструкций, методик работы с клиентами, эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру, стандартов социального обслуживания населения и др.) проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему назначению.

1.12. При контроле условий размещения учреждения проверяют соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям пожарной безопасности. Одновременно проверяют полноту обеспечения учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем получателей услуг, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

1.13. Укомплектованность учреждения специалистами проверяют по штатному расписанию. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с получателями услуг учреждения проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса заведующих отделениями, сотрудников и обслуживаемых лиц, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов.

Одновременно проверяют организацию и проведение работ учреждения по повышению квалификации специалистов, а также своевременность проведения этих работ и аттестации специалистов.

При контроле специального технического оснащения учреждения проверяют:

- укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), их состояние, соответствие требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам, правильность и эффективность использования.

При контроле соблюдения требований к состоянию информации в учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам оценивается наличие такой информации на стендах в учреждении и сети Интернет, соответствие этой информации действительности, требованиям Федерального Закона № 2300-1 от 07.02.1992 года (в ред. от 11.06.2021) «О защите потребителей».

В системе контроля качества учреждения четко определяются полномочия и взаимодействие всех специалистов учреждения, осуществляющих руководство работой, предоставление услуг и контрольную деятельность, влияющей на качество услуг.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг предоставляемых получателям услуг в учреждении, осуществляется специальной созданной комиссией по контролю качества социальных услуг и включающей в себя руководителей служб и структурных подразделений учреждения, назначенных приказом директора учреждения (далее – Комиссия).

2.2. Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом директора учреждения.

2.3. Задачи Комиссии:

Осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социальными бытовыми, социально-медицинскими, социально-психологическими, социальными педагогическими услугами;

- Предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

- Обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;

- Решение других задач, отражающих специфику деятельности.

2.4. Функции Комиссии:

2.4.1. Предупреждение и решение проблем качества предоставляемых услуг после их возникновения;

2.4.2. Соблюдение положений нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, стандартов социального обслуживания, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

2.4.3. Обеспечение учреждения соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами;

2.4.4. Четкое распределение полномочий персонала учреждения и его ответственности за деятельность по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества;

2.4.5. Личная ответственность руководства 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;

2.4.6. Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

2.4.7. Рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий получателей услуг, возникающих при оказании услуг;

2.4.8. Документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению качества и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг;

2.4.9. Контроль за достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и предоставления отчетности о предоставленных услугах;

2.4.10. Обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества предоставляемых услуг.

2.5. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется комиссией на постоянной основе.

2.6. Комиссия учреждения проводит заседания по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя комиссии учреждения.

2.7. Комиссия учреждения в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, города Новосибирска и Новосибирской области, нормативными правовыми актами департамента по социальной политике мэрии города Новосибирска и настоящим положением.

2.8. В учреждении действует 4-х уровневая система внутреннего контроля за деятельностью подразделений:

2.8.1. Система плановых проверок.

Система плановых проверок, осуществляемых комиссией, может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Комиссия не позднее, чем за 3 дня до проверки в письменном виде информирует проверяемого о предстоящей проверке. Работа комиссии осуществляется согласно годовому и квартальным планам работы учреждения. План работы комиссии включается в комплексный план работы учреждения.

2.8.2. Система внеплановых проверок.

Внеплановые проверки осуществляются комиссией по указанию директора или при наличии претензий, жалоб со стороны получателей услуг либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы учреждения.

2.8.3. Система перекрестных проверок.

Перекрестные проверки осуществляются комиссией контроля второго уровня, состав которой формируется из руководителей структурных подразделений и специалистов учреждения. Перекрестная проверка направлена на

оказание помощи и внесение конкретных предложений для улучшения качества работы.

2.8.4. Система самоконтроля.

Система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества предоставляемых услуг внутри каждого структурного подразделения.

Наличие 4-х уровневой системы контроля качества способствует соблюдению принципа предупреждения некачественного предоставления услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению качества предоставляемых услуг.

2.9. Внутренний контроль качества оказания услуг охватывает этапы планирования, работу с получателями услуг, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

III. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ СОЦИАЛЬНО – БЫТОВЫХ УСЛУГ

3.1. При контроле качества жилой площади, предоставляемой получателям услуг на период их нахождения в учреждении, осуществляется путем проверки ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и помещений, их комфортности, обеспечению удобства проживания и по другим жизненно-важным показателям. Одновременно проверяют, насколько учитывают при размещении граждан в жилых помещениях их физическое и психическое состояние, психологическую совместимость, наклонности.

3.2. При контроле качества мебели и постельных принадлежностей, предоставляемых получателям услуг проверяют, в какой степени они отвечают требованиям современного дизайна и выполнены ли из нетоксичных материалов.

3.3. При контроле качества горячего питания, предоставляемого в учреждении, проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых оно

изготавливается, удовлетворяет ли оно потребности по калорийности, соответствует ли установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам, учитывается ли при его распределении состояние здоровья получателя услуг.

3.4. При контроле качества услуги сопровождение оценивается кратность и продолжительность услуги, а также ее своевременность.

3.5. При контроле качества социально-бытовых услуг индивидуально обслуживающего и гигиенического характера оценивается кратность, своевременность, а также оказывается ли услуга без причинения какого-либо вреда здоровью, физических и моральных страданий и неудобств.

3.6. При контроле качества услуги организация транспортировки для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях оценивают соблюдение правил перевозки пассажиров, обеспечение получателю услуг сохранности жизни и здоровья при передвижении вне организации.

3.7. При контроле качества услуги по оценке способности к самообслуживанию, составление индивидуального плана социального обслуживания оценивается наличие такого плана и соответствие фактических реабилитационных мероприятий данному плану.

3.8. При контроле качества услуги по приему и обеспечению хранения личных вещей и ценностей оцениваются условия для хранения личных вещей и ценностей и их учёт.

IV. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ СОЦИАЛЬНО – МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

4.1. При контроле качества услуги проведения первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки оценивается соответствие техники осмотра, полнота сбора информации о получателе услуг, и правильность оформление медицинской документации. Услуга должна предоставляться без

причинения какого-либо вреда здоровью, физических или моральных страданий и неудобств. При оказании услуги необходима особая корректность обслуживающего персонала по отношению к получателям услуг.

4.2. Качество услуг по оказанию первичной медико-санитарной помощи в соответствии с имеющейся лицензией, оценивается факт оказания такой помощи при обращении получателя услуг или при активном выявлении, своевременность оказания и правильность действий медицинского персонала, а также их эффективность.

4.3. При контроле качества услуги организации оказания медицинской помощи в медицинских организациях в стационарных условиях оценивается своевременность оформления документов на госпитализацию при возникновении такой необходимости.

4.4. При контроле качества услуги выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей услуг, оценивается соответствие выполненных процедур назначению врача, технологии выполнения простых медицинских услуг, предоставление услуги без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств. При оказании услуги необходима особая корректность обслуживающего персонала по отношению к получателям услуг, а также удовлетворение их потребностей в своевременном проведении предписанных процедур и способствовать улучшению состояния их здоровья и самочувствия.

4.5. Контроль качества систематического наблюдения за получателями услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья осуществляется в оценке кратности прописанных в стандарте услуг, соответствие этих услуг технологиям оказания простых медицинских услуг. Услуга должна предоставляться без причинения какого-либо вреда здоровью, физических или моральных страданий и неудобств. При оказании услуги необходима особая корректность обслуживающего персонала по отношению к получателям услуг, а также должна обеспечить снятие и фиксирование результатов.

4.6. Качество услуг при организации квалифицированного медицинского консультирования оценивается по фактическому предоставлению такого консультирования всем нуждающимся для решения различных социально-медицинских проблем специалистами медицинских организаций.

4.7. При контроле качества услуг по проведению занятий по адаптивной физической культуре оценивается наличие индивидуального комплекса адаптивной физкультуры и проведение процедуры гимнастики в зависимости от возраста, пола, состояния здоровья. Услуга должна обеспечивать овладение получателем социальных услуг доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья.

4.8. Контроль качества услуги оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий (витаминотерапия). Оценивается правильность проведения витаминизации третьих блюд в соответствии с СанПиНом 2.4.1201-03.

4.9. При контроле качества услуг по обучению членов семьи основам медико-психологических и социально-медицинских знаний для проведения реабилитационных мероприятий в домашних условиях оценивается по фактическому предоставлению такого консультирования всем нуждающимся для решения различных социально-медицинских проблем специалистами медицинских организаций.

V. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ СОЦИАЛЬНО – ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

5.1. При контроле качества психологической диагностики и обследования личности оценивают насколько полученная информация позволяет составить прогноз и разработать рекомендации по проведению коррекционных мероприятий.

5.2. Качество услуги по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном

12

психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателей услуг (неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения отдельных лиц) и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

5.3. При контроле качества психологического тренинга оценивают полноту и продолжительность услуги, а также обеспечивает ли он снятие последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, повышению стрессоустойчивости в первую очередь в сфере межличностных отношений.

5.4. При контроле качества социально-психологического консультирования, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений оценивается полнота и продолжительность услуги и насколько социально-психологическое консультирование родственников помогает ему раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы и решить эти проблемы.

VI. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ СОЦИАЛЬНО – ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

6.1. При контроле качества услуг по организации досуга и отдыха оценивается составление плана проведения культурно-развлекательной программы и его выполнения. Целью проводимых мероприятий должно быть удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей услуг. Проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы получателей услуг и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

6.2. Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование. Контроль качества социально-педагогической диагностики,

проведенной с использованием современных методик и тестов, осуществляют проверкой, позволила ли эта услуга дать на основе всестороннего изучения личности объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи этой личности, попавшей в кризисную или конфликтную ситуацию, а также установить степень социальной дезадаптации детей. Качество услуг по педагогической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи получателям услуг в исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей.

6.3. Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности осуществляют проверкой, обеспечивает ли все это формирование ребенка как личности самостоятельной, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.

6.4. Качество услуг по обучению родителей, у которых есть дети с ограниченными возможностями, в том числе дети-инвалиды, основам реабилитации контролируют проверкой степени восстановления физических и умственных возможностей детей, их адаптации к окружающей обстановке, а также как учтены при обучении индивидуальные особенности детей, их характер, степень ограничения возможностей, физическое и психическое состояние, степень подготовленности родителей к процессу обучения.

Положение о системе контроля качества оказания социальных услуг разработано в соответствии с нормативно - правовыми актами:

Федеральное законодательство:

- Федеральный закон от 28.12.2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152 «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 04.05.2011г № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Постановление министерства здравоохранения Российской Федерации от 11 марта 2003 г. № 13 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.1201-03» (ред. От 04.03.2011 г);
- Приказ Минтруда России от 18.09.2014г №651н «Об утверждении Порядка осуществления мониторинга социального обслуживания граждан в субъектах РФ, а также форм документов, необходимых для осуществления такого мониторинга»;
- Постановление Правительства №1236 от 24.11.2014г «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг»;
- Постановление Правительства №1239 от 24.11.2014г «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- Приказ Минтруда России №889н от 18.11.2014г «Об утверждении рекомендаций по организации межведомственного взаимодействия исполнительных органов государственной власти субъектов РФ при предоставлении социальных услуг»;
- Приказ Минтруда России № 886н от 17.11.2014г «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике»;
- Приказ Минтруда России №552н от 13.08.2014г «Об утверждении рекомендуемых норм питания при предоставлении социальных услуг в стационарной форме»;
- Приказ Минтруда России №505н от 30.07.2014г «Об утверждении рекомендуемых нормативов обеспечения мягким инвентарем получателей социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»;
- Приказ Минтруда России №500н от 30.07.2014г «Об утверждении рекомендаций по определению индивидуальной потребности в социальных услугах получателей социальных услуг»;
- Приказ Минтруда России №485н от 25.07.2014г «Об утверждении рекомендаций по формированию и ведению регистра получателей социальных услуг»;
- Приказ Минтруда России №484н от 25.07.2014г «Об утверждении рекомендаций по формированию и ведению реестра поставщиков социальных услуг»;
- Приказ Минтруда России №258н от 17.04.2014г «Об утверждении примерной номенклатуры организаций социального обслуживания».

Государственные и национальные стандарты. Государственные стандарты социального обслуживания Новосибирской области:

- ГОСТ Р 52142 - 2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;

- ГОСТ Р 52495 - 2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;
- ГОСТ Р 52496 - 2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»;
- ГОСТ Р 52497-2020 «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52498 - 2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52881 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»;
- ГОСТ Р 52882 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52883 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52885-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье»;
- ГОСТ Р 52888 - 2021 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям»;
- ГОСТ Р 53059 - 2019 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам»;
- ГОСТ Р 53060 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 53061 - 2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям»;
- ГОСТ Р 53063 - 2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье»
- ГОСТ Р 53348 - 2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам»;

Законодательство Новосибирской области:

- Закон Новосибирской области от 05.12.1995 № 29-ОЗ (ред. от 01.12.2020 г) «О социальной помощи населению на территории Новосибирской области»;
- Закон Новосибирской области от 12.03.1999 № 45-ОЗ (ред. от 07.06.2021 г.) «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области»;
- Приказ Министерства социального развития №1288 от 31.10.2014 г (с изменениями от 07.06.2021 №509) «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщикам социальных услуг в Новосибирской области»;
- Приказ № 1101 от 16.10.2018 г (с изменениями от 24.04.2020 №383) «Об утверждении нормативов штатной численности организаций социального обслуживания Новосибирской области»;
- Приказ Министерства социального развития №1446 от 23.12.2014 «Об утверждении Стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг».

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА
«ГОРОДСКОЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ»

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА
по осуществлению
внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг
(формулировка проверяемой услуги)

от _____

Внутренний контроль качества предоставляемых услуг осуществляется на основании Положения о системе внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг в Муниципальном бюджетном учреждении города Новосибирска «Городской центр социальной помощи семье и детям» от _____ года.

Цель контроля:

Формы и методы контроля: (анализ, статистическая обработка, изучение анкет, наблюдение, опрос клиента и т.д.)

По результатам проверки установлено следующее:

(В аналитической справке проверяющему рекомендовано отобразить следующие критерии оценки качества предоставляемой услуги):

1. Качественность предоставления услуги: (своевременность, доступность, точность);
2. Полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями к её предоставлению.
3. Результативность, эффективность предоставления услуги.
4. Оптимальность использования ресурсов (ресурсы Учреждения, профессиональные ресурсы проверяемого) при предоставлении услуги.
5. Удовлетворённость получателей услуги деятельностью.
6. Отсутствие (наличие) ошибок и нарушений технологии оказания услуг.

НА ВЫБОР

Итог внутреннего контроля качества предоставления услуги:

По итогам внутреннего контроля качества предоставления услуги рекомендовано:

Проверяющий _____ (Ф.И.О. должность)

Проверяемый _____ (Ф.И.О. должность)

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА
«ГОРОДСКОЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ»

ПРОТОКОЛ НЕСООТВЕТСТВИЙ № _____

по осуществлению

внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг

<u>Структурное подразделение</u>		<u>Руководитель структурного подразделения</u>	
<u>Дата проверки</u>		<u>Контрольные точки проверки</u>	
Требования			
<u>Проверяющий</u>		<u>Проверяемый</u>	
Результаты проверки (Выявленные несоответствия)			
<u>В ходе проверки выявлено следующее:</u>			
Обоснование выявленного несоответствия, анализ, причины			
Корректирующие действия			
Установленный срок исправления несоответствия	Выполнено	Не выполнено, причина	

Проверяющий _____ (Ф.И.О. должность)

Проверяемый _____ (Ф.И.О. должность)

(Внесение дополнения от 10.03.2016 года)

2.8.1. Система плановых проверок.

Система плановых проверок, осуществляемая комиссией, имеет комплексно-многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Плановая проверка должна включать в себя ознакомление с анализом удовлетворенности клиентов качеством предоставления социальных услуг, осуществляемого на основании результатов опроса, проводимого методом анкетирования. Достоверным анализ анкетирования считается, при наличии не менее 75% опрошенных от общего числа получателей социальных услуг. Проверяющий в праве запросить выборку анкет получателей социальных услуг, проводимая подразделением в пределах контрольного периода (квартал).

Комиссия не позднее, чем за 3 дня до проверки в письменном виде информирует проверяемого о предстоящей проверке. Проверяющий знакомится с технологией предоставления и критериями оценки социальной услуги подлежащей проверке.

Работа комиссии осуществляется согласно годовому и квартальным планам работы учреждения. План работы комиссии включается в комплексный план работы учреждения.