

**Положение
об отделении контроля качества предоставления социальных услуг
и организационно - методической работы единой дирекции
муниципального бюджетного учреждения города Новосибирска
«Городской комплексный центр социального обслуживания
населения»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Отделение контроля качества предоставления социальных услуг и организационно-методической работы (далее – Отделение) единой дирекции является структурным подразделением муниципального бюджетного учреждения города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение).

1.2. В своей деятельности Отделение руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области, г. Новосибирска, Уставом Учреждения, настоящим Положением, иными локальными актами, приказами и распоряжениями директора Учреждения.

1.3. Отделение находится в непосредственном подчинении директора Учреждения.

1.4. Штатная численность Отделения определяется штатным расписанием единой дирекции Учреждения.

1.5. Непосредственное руководство Отделением осуществляет заведующий Отделением, назначаемый на должность директором Учреждения.

1.6. Заведующий Отделением осуществляет текущее руководство и управление Отделением и несет ответственность за деятельностью сотрудников Отделения. На время отсутствия заведующего Отделением его права и обязанности переходят к назначенному приказом директора Учреждения сотруднику Отделения или иному лицу по представлению.

1.7. Деятельность Отделения направлена на повышение качества социального обслуживания получателей услуг Учреждения, методическое обеспечение и совершенствования форм, методов и результативности оказания социальных услуг, предоставляемых гражданам, нуждающихся в социальной помощи и поддержке.

1.8. Отделение организует в Учреждении контроль качества предоставляемых социальных услуг в соответствии с «Руководством по качеству предоставления социальных услуг населению муниципального

бюджетного учреждения города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения».

1.9. Отделение осуществляет свою деятельность, взаимодействуя с другими учреждениями системы социальной защиты населения, с органами здравоохранения, образования, правоохранительными органами, общественными организациями, СМИ и волонтерами.

2. ЗАДАЧИ ОТДЕЛЕНИЯ

2.1. Организация системы качества предоставления социальных услуг в Учреждении.

2.2. Организация проверок деятельности филиалов и его структурных подразделений и работников Учреждения на соответствие предоставляемых социальных услуг стандартам и иным обязательным требованиям, установленным нормативными правовыми актами в области социального обслуживания населения.

2.3. Контроль своевременной актуализации и качества наполнения официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; освещение социально значимых мероприятий на муниципальном портале и в СМИ, ведение сайта учреждения (при наличии).

2.4. Организация общественного контроля деятельности Учреждения по оказанию социальных услуг (обеспечение деятельности Попечительского совета общественности).

2.5. Контроль организации защиты персональных данных в структурных подразделениях Учреждения.

2.6. Проведение мероприятий по организационному методическому обеспечению деятельности Учреждения, оказание комплексной методической помощи структурным подразделениям Учреждения.

2.7. Методическое сопровождение реализации целевых программ, проектов, грантовой деятельности Учреждения.

2.8. Участие в мероприятиях по повышению профессионального уровня специалистов по социальной работе и социальных работников Учреждения, создание условий для расширения их профессиональных компетентностей.

2.9. Формирование сводных отчётных данных и планов, результатов работы по отдельным направлениям уставной деятельности.

2.10. Методическое сопровождение и руководство деятельностью учреждения по созданию системы долговременного ухода (СДУ) на территории г. Новосибирска.

3. ФУНКЦИИ ОТДЕЛЕНИЯ

3.1. Функции Отделения по контролю качества предоставления социальных услуг:

3.1.1. Осуществление функций по контролю качества предоставления социальных услуг в соответствии с Руководством по качеству предоставления социальных услуг населению Учреждения;

3.1.2. Разработка и совершенствование системы качества предоставления социальных услуг в Учреждении;

3.1.3. Планирование деятельности комиссии по контролю качества социальных услуг;

3.1.4. Определение форм и методов мероприятий по контролю качества предоставления социальных услуг;

3.1.5. Организация и проведение плановых и внеплановых проверок структурных подразделений Учреждения, предоставляющих социальные услуги;

3.1.6. Оформление результатов проверок;

3.1.7. Контроль исполнения выявленных во время проверок нарушений;

3.1.8. Выявление и анализ проблем получателей социальных услуг;

3.1.9. Выявление и анализ причин, приводящих к неудовлетворенности получателей социальных услуг их качеством и своевременностью;

3.1.10. Анализ планирования и распределения нагрузки между работниками структурных подразделений Учреждения;

3.1.11. Выявление и предупреждение появления факторов, влияющих на снижение качества предоставляемых социальных услуг;

3.1.12. Содействие в создании необходимых условий для обеспечения соблюдения законных интересов получателей социальных услуг, обеспечения стабильного уровня качества социальных услуг и его повышения на всех стадиях их предоставления в соответствии со стандартами социальных услуг;

3.1.13. Проведение проверки деятельности работников структурных подразделений Учреждения на соответствие ее должностным инструкциям;

3.1.14. Систематическая работа по выявлению уровня удовлетворенности граждан качеством и количеством предоставляемых учреждением социальных услуг в соответствии с требованиями законодательства;

3.1.15. Проведение и анализ результатов мониторинга удовлетворенности качеством оказанных социальных услуг;

3.1.16. Подготовка предложений по реализации мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков;

3.1.17. Контроль деятельности структурных подразделений Учреждения (филиалов) по организации внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг;

3.1.18. Организация независимой оценки качества работы учреждения посредством сопровождения деятельности Попечительского совета общественности Учреждения.

3.2. Организационно-методическое обеспечение деятельности Учреждения:

3.2.1. Сбор и анализ информации по различным вопросам функционирования Учреждения, в том числе путем проведения мониторинга социального обслуживания получателей социальных услуг;

3.2.2. Разработка методических и информационно-аналитических материалов;

3.2.3. Консультирование и оказание методической помощи специалистам Учреждения по организации работы, ведению документации и прочим вопросам по эффективному предоставлению социальных услуг;

3.2.4. Организация семинаров и совещаний для руководителей и специалистов учреждений социального обслуживания и общественных организаций;

3.2.5. Организация и проведение семинаров, мастер-классов и других методических мероприятий, направленных на повышение профессионального мастерства работников Учреждения, а также организация и проведение культурно-досуговых мероприятий для работников Учреждения;

3.2.6. Методическое сопровождение авторских программ и проектов Учреждения, содействие в разработке, внедрении и контроль реализации грантовых проектов; подготовка фото- и видеоматериалов и отчётов по результатам мероприятий в рамках программ, проектов и грантовой деятельности;

3.2.7. Обеспечение доступности информации о деятельности Учреждения: подготовка и своевременное обновление информационных стендов о деятельности Учреждения и предоставляемых услугах; сопровождение и пополнение информационного портала мэрии г. Новосибирска; информирование населения о деятельности Учреждения через средства массовой информации;

3.2.8. Организационно-методическое обеспечение системности и качества социальных услуг посредством разработки локальных нормативных правовых актов Учреждения, форм отчётности, бланков, в том числе бланков анкет с целью мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг;

3.2.9. Организация работы аттестационной комиссии Учреждения; подготовка специалистов по социальной работе и социальных работников к прохождению аттестации; методическая помощь при подготовке и проведении аттестации работников;

3.2.10. Внедрение в работу структурных подразделений Учреждения актуальных стандартов и иных нормативных правовых актов в сфере социального обслуживания населения;

3.2.11. Содействие формированию позитивного имиджа Учреждения через средства массовой информации и Интернет;

3.2.12. Подготовка предложений по формированию социальной политики, развитию социальной помощи и социального обслуживания населения;

3.2.13. Разработка документации информационно-справочного характера, в том числе буклетов, рекламных проспектов, брошюр и другой наглядной продукции об особенностях деятельности, социальных услугах, способах их получения в структурных подразделениях Учреждения;

3.2.14. Участие в организации и проведении социально-значимых мероприятий, обеспечение фото- и видеосъемки и отчётов силами работников Отделения;

3.2.15. Подготовка материалов по обобщению опыта социального обслуживания в Учреждении для конференций, круглых столов, семинаров разного уровня;

3.2.16. Изучение, анализ и внедрение передового опыта использования инновационных технологий, методов и форм социального обслуживания населения;

3.2.17. Участие в разработке методических и инструктивных документов для работников Учреждения по вопросам обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг, доведение их до сведения работников Учреждения;

3.2.18. Взаимодействие с представителями некоммерческих, общественных организаций и объединений граждан, средствами массовой информации по вопросам социального обслуживания населения;

3.2.19. Пополнение методической базы Учреждения;

3.2.20. Консультирование граждан устно (лично или по телефону) и при необходимости письменно по вопросам предоставления социальных услуг в Учреждении;

3.2.21. Подготовка информационных материалов о работе Учреждения, о проводимых в Учреждении мероприятиях для средств массовой информации и новостного блока портала социальной политики города Новосибирска;

3.2.22. Участие и организация участия работников структурных подразделений в конкурсах профессионального мастерства в сфере социального обслуживания населения;

3.2.23. Обеспечение Отделения и Учреждения методической литературой и другими информационными ресурсами во взаимодействии с Отделом правовой работы и организации закупок единой дирекции Учреждения;

3.2.24. Подготовка сводной отчётной и иной обобщённой документации в пределах компетенции Отделения на основании анализа и систематизации сведений, поступающих от структурных подразделений Учреждения.

3.2.25. Для исполнения п. 2.10. настоящего положения в отделении назначается специалист – ответственный за СДУ, в функции которого входит:

- 1) координация и межведомственное взаимодействие;
- 2) участие и создание локальных нормативных актов учреждения для реализации СДУ;
- 3) Ведение единого регистра граждан, признанных нуждающимися в уходе (отказавшегося от ухода);
- 4) контроль за правильностью определения нуждаемости, составления графиков работы сиделок, выполнения целевых показателей «дорожной карты»;
- 5) участие в работе конфликтных комиссий
- 6) сопровождение работы пунктов проката и школ ухода.

4. ПРАВА ОТДЕЛЕНИЯ

Отделение имеет право:

4.1. Получать для ознакомления и использования в работе поступающие в Учреждение законодательные и иные нормативные правовые акты, касающиеся деятельности Учреждения по предоставлению социальных услуг;

4.2. Знакомиться с документацией структурных подразделений Учреждения, изучать практическую деятельность работников по предоставлению социальных услуг их получателям, проводить опросы, анкетирование среди получателей социальных услуг, при необходимости осуществлять мониторинг;

4.3. Определять формы и методы контроля качества предоставления социальных услуг в соответствии со спецификой деятельности структурных подразделений Учреждения;

4.4. Пользоваться автотранспортом Учреждения в целях осуществления контрольных мероприятий;

4.5. Вносить предложения директору Учреждения по повышению качества и объёма предоставления социальных услуг, эффективности деятельности структурных подразделений Учреждения, устранению нарушений государственных и национальных стандартов социального обслуживания, улучшения состава и содержания нормативной документации по системе качества социального обслуживания;

4.6. Заведующий Отделением имеет право на учетную запись пользователя в автоматизированной системе ТИС СПГ на базе АСУПД «ТУЛА» для использования информации о получателях социальных услуг в целях контрольных мероприятий.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение Отделением функций, предусмотренных настоящим Положением, несет заведующий Отделением.

4.2. Работники Отделения несут ответственность в порядке и объеме, предусмотренном действующим трудовым законодательством Российской Федерации, должностными инструкциями, Уставом и внутренними нормативными актами Учреждения.

4.3. Работники Отделения несут ответственность за неразглашение персональных данных в соответствии с нормативными правовыми актами Учреждения в области защиты персональных данных.

Заведующий отделением контроля качества предоставления социальных услуг и организационно-методической работы

(подпись)

(фио)

« » 20 г.