

Утверждаю: **Директор КГАУ СОН РЦДПОВ
Юсьвинского района**

А.В. Евсина
2016



Положение о внешнем контроле качества социальных услуг

Краевого государственного автономного учреждения
социального обслуживания населения «Реабилитационный центр
для детей и подростков с ограниченными возможностями»

с. Юсьва 2015г

Настоящее положение регламентирует деятельность комиссии по внешнему контролю качества оказания социальных услуг.

Настоящее положение разработано в соответствии со следующими нормативными документами:

- Национальным стандартом Российской Федерации « Основные виды социальных услуг» ГОСТ Р 52143-2003

-Национальным стандартом Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг» ГОСТ Р 52142-2003

-Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005. «Контроль качества социальных услуг. Основные положения»

-Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2005. Система качества учреждений социального обслуживания

-Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52884-2007. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам

-Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 53059-2008. Социальные услуги инвалидам

-Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52888-2007. Социальные услуги детям

-Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 53061-2008. Контроль качества социальных услуг детям

- законом о защите прав потребителей.

1. Общие положения

1.1. Цель проведения проверок: Контроль качества оказания социальных услуг на их соответствие национальным и региональным стандартам.

1.2. Внешний контроль осуществляется комиссией из представителей общественности

1.3. Ответственным должностным лицом за проведение мероприятий внешнего контроля является председатель комиссии, избираемый на эту должность сроком на 1 год; ; •

1.4. Численность и состав комиссии определяется председателем комиссии (не меньше 5 человек) . Срок полномочий комиссии - 1 год.

1.5. Комиссия в своей деятельности руководствуется: - Конституцией Российской Федерации; - Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Постановлением Правительства Пермского края от 18.08.2008 № 347-п «Государственный стандарт социального обслуживания населения Пермского края» (перечень гарантированных социальных услуг) -Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005. «Контроль качества социальных услуг. Основные положения»

1.6. При осуществлении внешнего контроля не допускается нарушение правил внутреннего трудового распорядка учреждения.

2. Организация работы комиссии по контролю оказания социальных услуг.

2.1 Работа комиссии заключается в планировании работы с клиентами, оформлении результатов контроля, реализации мероприятий по устранению

выявленных недостатков.

2.2 Комиссия ведет учет проверок качества оказания услуг, которые отражаются в журнале регистрации о качестве услуг («Журнал внешних контрольных проверок»);

2.3 Принимает решения по поступившим от граждан, находящихся на обслуживании, жалобам и предложениям;

2.4 Разрабатывает мероприятия, направленные на повышение качества услуг и эффективности деятельности учреждения;

2.5 Вносит на рассмотрение руководителю комиссии предложения по повышению качества оказываемых услуг, а также предложения/направленные на повышение эффективности деятельности учреждения в области качества услуг;

2.6 Докладывает руководителю комиссии о допущенных нарушениях в области качества оказываемых услуг, применении мер ответственности к виновным, предусмотренных должностными инструкциями работников учреждений социального обслуживания населения;

2.7 Проверка качества фактически предоставляемых социальных услуг проводится в соответствии с планом контрольной работы, составляемым председателем комиссии или же на основании поступивших жалоб на качество услуг. При осуществлении проверки комиссия проверяет:

- соответствие жилых помещений, бытовых помещений санитарно-гигиеническим требованиям;

- наличие эксплуатационных документов на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру, обеспечивающих их нормальную и безопасную эксплуатацию;

- работоспособность имеющегося оборудования;

- наличие стандартов социального обслуживания, составляющих нормативную основу практической работы учреждения;

- обеспеченность помещений учреждения всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащенность телефонной связью;

- укомплектованность учреждения специалистами, имеющими специальное образование, квалификацию, обладающими знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

- наличие должностных инструкций, предусматривающих помимо прав и обязанностей сотрудников материальную, дисциплинарную и иные виды ответственности за ненадлежащее исполнение ими своих трудовых обязанностей по оказанию социальных услуг, в том числе за разглашение сведений, составляющих профессиональную тайну;

- наличие в учреждении информации об учреждении, информации о предоставляемых социальных услугах клиентам социальной службы, правил их предоставления;

- наличие журналов учета обратившихся за получением социальных услуг;

- наличие журнала регистрации жалоб и предложений, поступивших от клиентов социальной службы.

2.8 По окончании проверки, комиссией составляется акт о проведенной проверке.

Акт подписывается должностными лицами, осуществляющими проверку, а также руководителем учреждения социального обслуживания населения. В акте проверки должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы национального и регионального стандарта качества, а также выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений. В случае отказа руководителя проверяемого учреждения подписать акт, об этом

делается запись в акте проверки, заверенная членами комиссии