

УТВЕРЖДАЮ

Директор

«МОО БЦ "Хэсэд Авраам"»

Колтон Л.Г.



01 июля 2020г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых МОО БЦ "Хэсэд Авраам" в качестве поставщика социальных услуг

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам «МОО БЦ "Хэсэд Авраам"» в качестве поставщика социальных услуг (далее — Положение) принято в целях контроля качества деятельности подразделений и сотрудников Организации по оказанию социальных услуг и их соответствия государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения Российской Федерации.

1.2. Целью контроля является получение и анализ сведений, подтверждающих соответствие (несоответствие) деятельности специалистов и должностных лиц, предоставляющих социальные услуги, требованиям административных регламентов и стандартов предоставления социальных услуг.

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

- соблюдение установленной административными регламентами последовательности действий специалистов и должностных лиц Организации при выполнении должностных обязанностей;
- соблюдение установленных законодательством сроков предоставления социальных услуг;
- оценка полноты (объема) и качества предоставляемых социальных услуг конкретным получателям с выявлением недостатков оказания услуг, соответствия оказанных социальных услуг установленным требованиям;
- соблюдение установленных законодательством требований к информированию населения о порядке предоставления социальных услуг;
- соблюдение порядка рассмотрения жалоб, поданных в рамках досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) Организации, а также его должностных лиц;
- анализ данных, полученных при проведении мониторинга показателей качества и полноты предоставления социальных услуг;

1.4. Контроль качества и полноты (объема) предоставляемых социальных услуг проводится:

- по адресу местонахождения Организации: Санкт-Петербург, Б.Разночинная, д.25, лит А;
- по адресу предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания: Санкт-Петербург, п.Песочный, ул.Ленинградская, д.83, корп.3, стр.1 (Пансионат для пожилых «Курортный»);
- по адресам места жительства получателей социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому.

## **2. Формы, методы и периодичность осуществления контроля исполнения в МОО БЦ "Хэсэд Авраам" требований Порядка и стандартов предоставления социальных услуг**

### **2.1. Формы внутреннего контроля.**

Внутренний контроль осуществляется в виде плановых или оперативных проверок:

- плановый контроль осуществляется в соответствии с утвержденным планом работы Организации, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональность и дублирование в организации проверок;
- оперативный контроль осуществляется по приказу директора в случаях ухудшения показателей работы отделений, установления факта нарушения технологий, инструкций, регламентов оказания социальных услуг, урегулирования конфликтных ситуаций.

### **2.2. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг в Организации, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:**

- показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг; Определяется методом выборочного анкетирования подопечных (получателей услуг);
- своевременность и полноту предоставления социальных услуг в соответствии с выданным ИППСУ; Определяется методом сплошного сравнения актов оказанных услуг и плана предоставления услуг;
- обеспечение открытости и полноты документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг осуществляет деятельность в сфере стационарного социального обслуживания; Определяется методом анализа информации, представленной на сайте и на доске объявлений;
- укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация; Определяется методом анализа личных дел сотрудников и организации обучения.

## **3. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг**

3.1. Для осуществления контроля качества и учета объема предоставляемых социальных услуг в Организации назначается ответственный работник, который несет персональную ответственность за достоверность и полноту информации, получаемой при осуществлении контроля, а так же за фиксацию данных, полученных при проведении мониторинга показателей качества и учета объема предоставления социальных услуг и объективность результатов анализа этих данных (далее – «Ответственный работник»). Назначение Ответственного работника производится приказом руководителя Организации.

3.2. Анкетирование подопечных с целью определения удовлетворенностью социальными услугами получателей социальных услуг осуществляется по утвержденному графику с помощью специально разработанных анкет. Ответственными за разработку анкет, составление графика и анализа заполненных анкет являются:

- в форме на дому - Руководитель службы ухода на дому; анкетирование осуществляют координаторы районов;

- в стационарной форме – Руководитель ухода в Пансионате, анкетирование осуществляют руководители ухода на отделениях.

3.3. Контроль своевременности и полноты предоставления социальных услуг осуществляется ежемесячно:

- в форме на дому - Руководитель службы ухода на дому, кураторы районов
- в стационарной форме – Руководитель ухода в Пансионате;
- итоговый контроль осуществляет - Руководитель блока «442-ФЗ».

3.4. Открытость и полнота документов контролируются один раз в полгода менеджером по связям с общественностью.

3.5. Укомплектованность штата обеспечивается специалистом кадровой службы.

3.6. Контроль обеспеченности Организации инвентарем и специальным технологическим оборудованием, необходимым для предоставления социальных услуг надлежащего качества осуществляется:

- в форме на дому - руководитель блока АХД;
- в стационарной форме – руководитель Пансионата.

3.7. Результаты осуществления контроля качества предоставляются директору Организации.

#### **4. Фиксация результатов контроля.**

4.1. Данные и информация, собранные в процессе осуществления контроля, а также результаты контроля отражаются в специально разработанном «Журнале проведения контроля качества и объема предоставления социальных услуг» (далее – «Журнал»).

4.2. Ответственным работником в Журнале фиксируются:

- содержание мероприятий, проведенных в рамках контроля качества и объема предоставления социальных услуг;
- результаты проведенных мероприятий, краткие сведения о мерах, принятых по результатам проведенных мероприятий;
- предложения по результатам проведенного контроля.

#### **5. Анализ результатов контроля и принятие решений по устранению выявленных недостатков.**

5.1. Данные и информация, собранные в процессе осуществления контроля и зафиксированные Ответственным работником в Журнале ежемесячно предоставляются руководителю Организации для анализа результатов контроля и принятия административных, кадровых и организационно-технических решений по устранению выявленных недостатков.

5.2. Контроль за реализацией принятых управленческих решений по вопросам управления качеством предоставления социальных услуг обеспечивается руководителем Организации.

5.3. Руководитель Организации представляет результаты контроля качества и доводит до Контрольно-Ревизионной Комиссии МОО БЦ «Хэсэд Авраам» содержание принятых им решений по устранению выявленных недостатков не реже 1 раза в год.

5.4. Контрольно-Ревизионная Комиссия МОО БЦ «Хэсэд Авраам» рассматривает представленные руководителем Организации результаты контроля качества и принятые им решения по устранению выявленных недостатков на своем очередном заседании с оформлением соответствующего отчета, подлежащего утверждению Общим собранием

попечителей МОО БЦ «Хэсэд Авраам». Указанный в настоящем пункте отчет должен отражать объективную оценку качества предоставленных Организацией социальных услуг и эффективности деятельности руководителя и самой Организации за отчетный период.

## **6. Ответственность за политику в области качества**

6.1. Ответственность Организации 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 Организации требований системы качества несет директор Организации - Колтон Л.Г.

6.2. Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет руководитель подразделения.

6.3. Ответственность за качество услуг лежит на каждом исполнителе, предоставляющем услуги.