



Положение о комиссии по контролю качества и оценки эффективности социального обслуживания

1. Общие положения
2. Основные цели и задачи комиссии
3. Образование и состав комиссии
4. Председатель комиссии
5. Полномочия, права и обязанности комиссии
6. Порядок работы комиссии
7. Ответственность комиссии
8. Заключительные положения

с.Серноводское

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для контроля исполнения государственного задания на предоставление социальных услуг с целью повышения качества предоставляемых государственных услуг по социальному обслуживанию граждан Сунженского района, создания комфортных условий для получателей услуг и определяет компетенцию, функции, задачи, порядок формирования и функционирования комиссии по контролю качества и оценки эффективности социального обслуживания (далее по тексту - Комиссия).

1.2. Положение разработано на основании федеральных законов:

- от 07.02.1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей";

- от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;

- Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

- от 02.08.1995 г. N 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов";

- от 24.11.1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

и национальных стандартов, утвержденных национальным органом Российской Федерации по стандартизации:

- ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения";

- ГОСТ Р 52143-2003 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг";

- ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения";

- ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения";

- ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания";

- ГОСТ Р 52498-2005 "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания";

- ГОСТ Р 52880-2007 "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов";

- 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 52884-2007 "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам";

- ГОСТ Р 52885-2007 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье";

- ГОСТ Р 52886-2007 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам";

- ГОСТ Р 52888-2007 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям";

- ГОСТ Р 53058-2008 "Социальные услуги гражданам пожилого возраста";

- ГОСТ Р 53059-2008 "Социальные услуги инвалидам";

- ГОСТ Р 53060-2009 "Документация учреждений социального обслуживания";

- ГОСТ Р 53064-2008 "Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий".

2. Основные цели и задачи комиссии

2.1. Основной целью Комиссии является проверка соответствия качества социальных услуг требованиям ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения" и определение эффективности и результативности работы отделений социального обслуживания в рамках реализации уставных целей и задач государственного казенного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Сунженского района (далее по тексту - Учреждение).

2.2. Комиссия в достижении цели своей деятельности ставит перед собой следующие основные задачи:

- контроль за соблюдением правил и государственных стандартов по предоставлению муниципальных социальных услуг, норм профессиональной деятельности и профессиональной этики;
- контроль за соблюдением социальными работниками и сотрудниками учреждения требований, предусмотренных действующим законодательством по социальным вопросам и внутренними документами по вопросам предоставления социальных услуг;
- принятие на основе закрепленных за Комиссией полномочий мер, обеспечивающих выполнение работниками учреждения требований и правил, предусмотренных внутренними документами;
- выполнение иных задач, соответствующих закрепленным за Комиссией полномочиям и направленным на достижение уставных целей и задач деятельности учреждения.

3. Образование и состав комиссии

3.1. Комиссия создается на основании приказа руководителя учреждения.

3.2. Количественный состав Комиссии утверждается руководителем учреждения, но не может быть менее трех человек.

3.3. В состав Комиссии входят: председатель, заместитель председателя, секретарь и члены комиссии.

3.4. В состав Комиссии включаются руководители структурных подразделений учреждения и специалисты из числа сотрудников учреждения.

4. Председатель комиссии

4.1. Председатель Комиссии назначается директором учреждения из общего числа членов комиссии.

4.2. Председатель Комиссии организует ее работу, созывает заседания Комиссии и председательствует на них, организует на заседаниях ведение протокола, подписывает протокол заседания Комиссии и иные документы, исходящие от ее имени.

4.3. В случае отсутствия председателя Комиссии его функции осуществляет заместитель председателя Комиссии.

4.4. Председатель Комиссии несет ответственность за деятельность Комиссии, своевременность, обоснованность и объективность принятых Комиссией решений.

4.5. Председатель Комиссии устанавливает ответственность каждого члена комиссии за проверку конкретных процессов, функций, отделений и подготовку рабочей документации.

4.6. Для достижения целей и решения задач деятельности Комиссии, координации ее взаимодействия с должностными лицами учреждения, председатель Комиссии осуществляет следующие основные функции:

- составляет план работы Комиссии и руководит деятельностью Комиссии по выполнению плановых мероприятий;
- ежеквартально отчитывается о деятельности Комиссии и принятых ею решениях, анализирует проделанную работу;
- обеспечивает повседневное выполнение функций Комиссии;
- по результатам проверки готовит справки и материалы для принятия администрацией учреждения решений о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам учреждения, допустившим нарушения требований стандартов и правил;
- обеспечивает взаимодействие Комиссии со структурными подразделениями и должностными лицами учреждения.

5. Полномочия, права и обязанности комиссии

5.1. Комиссия осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, Уставом учреждения, настоящим Положением и другими внутренними документами учреждения.

5.2. Комиссия в рамках своей компетенции рассматривает вопросы:

- по планированию работы комиссии;
- анализа качества предоставляемых социальных услуг учреждением;
- результатов внеплановых проверок;
- планирования мероприятий, повышающих качество предоставляемых социальных услуг.

5.3. Комиссия осуществляет контроль за качеством предоставленных социальных услуг в соответствии с муниципальным заданием на оказание социальных услуг и государственными стандартами социального обслуживания и деятельностью сотрудников учреждения в регулируемой сфере путем проведения плановых и внеплановых проверок.

5.4. Предметом плановой проверки является определение эффективности и результативности работы отделений социального обслуживания согласно методикам их определения, утвержденных руководителем учреждения, соблюдение социальными работниками требований стандартов и государственного задания на оказание социальных услуг, а также требований к профессиональным навыкам и образовательному уровню социальных работников. Продолжительность плановой проверки не может составлять более пяти дней.

5.5. Основанием для проведения Комиссией внеплановой проверки может являться поступившая в учреждение жалоба на действия социального работника при предоставлении социальных услуг, нарушение социальными работниками стандартов и правил, оказание некачественных услуг, соответствующие запросы

органов власти, требующие проведения проверки работы структурных подразделений учреждения, иные особые случаи внеплановых проверок по поручению администрации учреждения. Срок внеплановой проверки - до трех дней.

5.6. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

5.7. Для выполнения Комиссией функций, возлагаемых на нее в соответствии с настоящим Положением, члены Комиссии имеют право запрашивать информацию в объеме, необходимом для полного, всестороннего и объективного исследования всех обстоятельств принятого к рассмотрению Комиссией факта нарушения. Запрос о предоставлении информации должен содержать ссылку на материалы проверки по факту нарушения, обстоятельства которого подлежат выяснению, и точный перечень запрашиваемых сведений. Комиссия для полного, всестороннего и объективного исследования всех обстоятельств по факту нарушений, выявленных в ходе проверки, вправе привлекать штатных сотрудников учреждения (бухгалтера, инспектора отдела кадров и др.).

5.8. Должностные лица учреждения обязаны предоставить Комиссии требуемые документы о качестве услуг и эффективности социального обслуживания не позднее чем через двух дней после осуществления Комиссией устного или письменного запроса.

5.9. Комиссия обязана:

- своевременно и полно проводить проверку;
- своевременно и добросовестно изучать все документы и материалы, относящиеся к предмету проверки;
- давать оценку достоверности данных, содержащихся в документах учреждения;
- по итогам проверок во всех случаях составлять справки (акты, заключения), включающие выводы и предложения по исправлению выявленных недостатков;
- требовать от руководителя учреждения устранения выявленных нарушений;
- не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены Комиссии имеют доступ при выполнении своих функций;
- своевременно доводить до сведения руководителя учреждения результаты осуществленных проверок в форме заключения.

5.10. По итогам проверки качества оказания социальных услуг Комиссия составляет заключение, утверждаемое на ее заседании. Заключение подписывается председателем Комиссии, принимавшим участие в проверке, и представляется руководителю учреждения.

5.11. Разрабатываются мероприятия по устранению и реализации выявленных недостатков.

5.12. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией несущественными и легкоустраняемыми, ею выносится указание об устранении выявленных нарушений в установленный срок с обязательным подтверждением устранения нарушений. В случае неисполнения вышеназванного указания, нарушения считаются существенными и Комиссией выносится заключение о рассмотрении материалов для принятия администрацией учреждения решений о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам учреждения, допустившим нарушения.

5.13. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией существенными, ею выносится заключение о передаче материалов в администрацию учреждения для принятия решений о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам учреждения, допустившим

нарушения требований стандартов и правил, а также указываются сроки повторной проверки.

5.14. В случае выявления Комиссией фактов нарушения должностными лицами или штатными сотрудниками учреждения требований стандартов и правил, других внутренних документов учреждения, председатель Комиссии инициирует проведение служебного расследования. Служебное расследование проводится по общим правилам проведения проверки, но не может длиться более одного месяца. По факту выявленного в ходе проверки нарушения Комиссия подготавливает представление в администрацию учреждения для принятия к нарушителям соответствующих мер дисциплинарного воздействия согласно внутренним документам учреждения, либо выносит представление на обсуждение общего собрания трудового коллектива для принятия соответствующих организационно-дисциплинарных мер.

5.15. Контроль за деятельностью социальных работников отделений социального обслуживания на дому, работников других отделений по оказанию социальных услуг на их соответствие стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания возлагается на заведующих отделениями. Контрольные проверки качества выполнения социальных услуг заведующими проводятся в соответствии графика, 2 раза в неделю, во время контрольных посещений обслуживаемых. Ежемесячно проводится проверка дневников социальных работников по выполнению социальных услуг обслуживаемым гражданам, на соответствие стандартам и правильность оформления. В случае выявления нарушений требований стандартов и правил, иных нарушений, по материалам проверки составляется справка, в которой рекомендуется администрации учреждения принять решения о применении в отношении сотрудников структурного подразделения, допустивших нарушения, мер дисциплинарного воздействия.

5.16. Комиссия ежегодно через своего председателя представляет администрации учреждения или общему собранию коллектива учреждения доклад о своей деятельности и может вносить предложения и общие рекомендации, основанные на результатах проверки, изучении заявлений и информации, полученных от обслуживаемых клиентов.

6. Порядок работы комиссии

6.1. Плановая проверка осуществляется Комиссией согласно годовому и квартальным планам работы Комиссии. План работы Комиссии включается в комплексный план работы деятельности учреждения.

6.2. Внеплановая проверка проводится Комиссией на основании решения администрации учреждения либо председателя Комиссии о проведении внеплановой проверки с обязательным письменным уведомлением лица, либо структурного подразделения, в отношении которого проводится проверка.

6.3. Проверка проводится в соответствии с методическими указаниями определения результативности работы отделений и определения качества предоставляемых социальных услуг.

6.4. Решения по вопросам, отнесенным к компетенции Комиссии, принимаются на заседаниях комиссии. Заседания Комиссии являются закрытыми. На заседания Комиссии должны быть приглашены лица, интересы которых затрагиваются при рассмотрении принятых Комиссией к рассмотрению вопросов. В случае надлежащего извещения указанных лиц их неявка на заседание Комиссии без уважительных причин не является основанием для переноса заседания или

отказа в рассмотрении вопроса, если только членами Комиссии не будет определено иное.

6.5. Комиссия проводит заседания на основании плана-графика заседаний комиссии, но не реже одного раз в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии.

6.6. Заседание Комиссии созывается председателем Комиссии.

6.7. На заседаниях Комиссии ее члены должны присутствовать лично, они не могут передавать свои полномочия другим лицам по доверенности.

6.8. Кворум для проведения заседания Комиссии должен быть не менее двух третьей от числа избранных членов Комиссии.

6.9. При решении вопросов на заседании Комиссии каждый член комиссии обладает одним голосом. Передача голосов одним членом комиссии другому члену комиссии запрещается.

6.10. Решения на заседании Комиссии принимаются большинством голосов членов комиссии, принимающих участие в заседании. При равенстве голосов решающим является голос председателя Комиссии.

6.11. Члены Комиссии в случае своего несогласия с решением Комиссии могут изложить в письменном виде особые мнения, которые прилагаются к протоколу заседания Комиссии.

6.12. На заседании Комиссии ведется протокол.

6.13. В протоколе указываются:

- дата, место и время проведения;
- лица, присутствовавшие на заседании;
- повестка дня заседания;
- вопросы, поставленные на голосование, и итоги голосования по ним;
- принятые решения.

6.14. Протокол заседания Комиссии подписывается председателем Комиссии.

6.15. Заключение, протоколы заседаний и иные документы, связанные с деятельностью Комиссии, хранятся в учреждении в порядке и в течение сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

6.16. Проверки по контролю качества и оценки эффективности социального обслуживания, осуществляемые Комиссией, не должны нарушать нормального режима работы учреждения.

7. Ответственность комиссии

7.1. Члены комиссии, принимающие участие в проведении проверки по факту указанных нарушений, отвечают за достоверность и объективность сведений, полученных в ходе ее проведения, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами учреждения.

7.2. Члены Комиссии несут ответственность за добросовестное выполнение возложенных на них обязанностей в порядке, определенном действующим законодательством.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем учреждения.

8.2. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение или утверждение Положения в новой редакции осуществляется по решению руководителя учреждения.

приложение 5

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГКУ

«КЦСОН» Сунженского района

«03» 11 2016 г.

Комиссия по контролю качества предоставления социальных услуг

Председатель комиссии:

Касаев А.Р. - заместитель директора

Члены комиссии:

Амагова Х.С. - главный бухгалтер;

Бахарчиева М.В. - специалист О/К;

Мамакаева Х.Х. - социальный педагог;

Масаев М.Р. - юрист.

Амалова Х. С - ~~Амалова~~
Бакариева М. В - М. В
Маммаева Х. Х - М. Х
Масаев М. Р - М. Р
Касаев А. Р - М. Р