

Санкт – Петербургское государственное бюджетное учреждение социального
обслуживания населения
«Комплексный центр
социального обслуживания населения
Петродворцового района Санкт-Петербурга»

ПРИКАЗ

20.02.2023 г.

№ 34

Санкт-Петербург

По основной деятельности

**«Об утверждении Положения о системе контроля качества социальных услуг.
Об утверждении состава комиссии по проведению проверок.
Об утверждении плана проведения проверок в рамках осуществления внутреннего
контроля за работой отделений в 2023г.».**

В целях совершенствования системы внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения Петродворцового района Санкт-Петербурга»

приказываю:

1. Утвердить Положение о системе контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения Петродворцового района Санкт-Петербурга» (далее – Положение) (Приложение № 1 к настоящему приказу).

2. Утвердить состав комиссии по проведению проверок в рамках осуществления внутреннего контроля качества оказываемых социальных услуг в учреждении (далее – Комиссия) (Приложение № 2 к настоящему приказу).

3. Утвердить план проведения проверок в рамках осуществления внутреннего контроля качества оказываемых социальных услуг в учреждении в 2023г (далее – План проверок).

4. Комиссии в своих действиях руководствоваться Положением и Планом проверок.

5. В связи с изданием настоящего приказа считать утратившими силу следующие приказы:

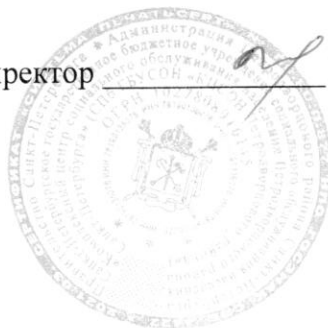
от 30.12.2016г. № 129;

от 18.09.2019г. № 108.

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

 Кузнецова М.А.



**ПОЛОЖЕНИЕ
О СИСТЕМЕ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ,
предоставляемых гражданам**

**Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением социального
обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения
Петродворцового района Санкт-Петербурга»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста, гражданам без определенного места жительства (бездомным) и инвалидам трудоспособного возраста в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения Петродворцового района Санкт-Петербурга» (далее - Положение), представляет собой совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению государственных социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам (далее - граждане), состоящим на социальном обслуживании в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения Петродворцового района Санкт-Петербурга» (далее - Учреждение), в том числе по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, обеспечивающих своевременность, полноту и адресность предоставления услуг, максимально удовлетворяющих потребности граждан, получающих услуги в Учреждении, а также результативности в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем.

1.2. Настоящее Положение принято в целях создания в Учреждении собственной службы контроля за деятельностью подразделений и сотрудников Учреждения по оказанию социальных услуг и их соответствия государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения Российской Федерации.

1.3. Положение разработано в соответствии с требованиями следующих документов:

1.3.1 Нормативные правовые акты:

- Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
- Федеральный закон РФ от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

– Постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 №1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг».

1.3.2 Национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации:

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2013", утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.10.2013 N 1179-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2021", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 10 июня 2021 г. N 1513-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Термины и определения. ГОСТ Р 52495 – 2005», утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. N 532-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. ГОСТ Р 52496-2019", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 сентября 2019 г. N 641-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52497-2020", утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 августа 2020 г. N 495-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52498-2005", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. N 535-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. ГОСТ Р 52880-2007", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 558-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 560-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52883-2007", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 561-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам. ГОСТ Р 52884-2021", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08 июня 2021 г. N 523-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста ГОСТ Р 53058-2013", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.10.2013 №1181-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам. ГОСТ Р 53059-2019", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 06 сентября 2019 г. N 642-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 53060-2008", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 декабря 2008 г. N 437-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий. ГОСТ Р 53064 – 2017", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 05.10.2017 №1336-ст ;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста. ГОСТ Р 53347-2014", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 августа 2014 № 958-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам. ГОСТ Р 53348-2019", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 06 сентября 2019 г. N 643-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды. ГОСТ Р 53349-2020", утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 августа 2020 г. N 496-ст;

– национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий. ГОСТ Р 53555-2017», утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 05.10.2017 №1337-ст.

1.3.3 Нормативные правовые акты Санкт-Петербурга:

– Закон Санкт-Петербурга от 26.12.2014 № 717-135 «О социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге»;

– Закон Санкт-Петербурга от 22.11.2011 N 728-132 "Социальный Кодекс Санкт-Петербурга";

– Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 29.12.2014 №1282 «О мерах по реализации Закона Санкт-Петербурга “О социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге»;

– Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 29.12.2014 №1283 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в Санкт-Петербурге»;

– Распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 10.04.2013 г. №25-рп «О Плане мероприятий ("дорожной карте") "Повышение эффективности и качества услуг в

сфере социального обслуживания населения в Санкт-Петербурге на 2013-2018 годы» (в редакции распоряжения Правительства Санкт-Петербурга от 26.09.2017 №51-рп).

1.4. Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей граждан, обслуживаемых в Учреждении, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления в соответствии с государственными стандартами социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических и социально-правовых услуг, с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Учреждения как надежного исполнителя услуг.

2. КОНТРОЛЬ ОСНОВНЫХ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЩИХ НА КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯ

2.1. Контролю подлежат следующие основные факторы:

2.1.1 Наличие пакета основных обязательных документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение (далее - документы). В состав пакета необходимых документов входят:

- учредительные документы Учреждения;
- положения о структурных подразделениях Учреждения;
- должностные инструкции специалистов;
- отчетная - учетная документация (представленные отчеты по установленным формам, принятым в Учреждении);
- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- национальные стандарты социального обслуживания, предоставляемые гражданам;
- административные регламенты по предоставлению социальных услуг и государственные стандарты социального обслуживания;
- иные нормативные акты, регламентирующие деятельность Учреждения;
- документы проверяют на соответствие предъявляемым к ним требованиям по оформлению, хранению, срокам исполнения;
- одновременно контролю подлежит своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

2.1.2 Условия размещения Учреждения.

- При проверке условий размещения Учреждения обращают внимание на соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности; защищенность от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, загазованность, запыленность, шум, вибрация и др.). Одновременно проверяют полноту обеспечения Учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем граждан пожилого возраста и инвалидов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

2.1.3 Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация.

– Укомплектованность Учреждения специалистами проверяют на соответствие штатному расписанию. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

– Деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с гражданами, получающими услуги в Учреждении, проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и граждан, получающих услуги в Учреждении.

– Также проверяют соответствие обязанностей, исполняемых специалистами, изложенных в нормативных правовых актах, регулирующих их обязанности, права и ответственность; своевременность прохождения аттестации в установленном порядке.

– В целях повышения качества социальных услуг в Учреждении разрабатывается и утверждается план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

2.1.4 Специальное техническое оснащение Учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.).

– При проверке специального технического оснащения учреждения отмечают укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его техническое состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

– Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

2.1.5 Состояние информации об Учреждении, правила и порядок предоставления услуг социальной службы.

– Состояние информации об Учреждении (сведений о наименовании Учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.) проверяют на соответствие требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

– Учреждение доводит до сведения граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию проживающих необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать выбор.

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

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам в Учреждении, осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества социальных услуг и включающей в себя руководителей служб и структурных подразделений Учреждения, назначенных приказом директора Учреждения (далее -

Комиссия).

3.2. Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом директора Учреждения.

3.3. Задачи Комиссии:

- осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социально-бытовыми, социально-медицинскими, социально-психологическими, социально-педагогическими и социально-правовыми услугами (далее - услуги);
- осуществление эффективного контроля за обеспечением необходимых условий для осуществления деятельности учреждения (работа отдела кадров, специалистов по закупкам), за обеспечением охраны труда, противопожарной безопасности, гражданской безопасности, за обеспечением доступной среды на объектах учреждения
- выявление любых несоответствий в оказываемых услугах и предъявляемых к ним требованиям;
- контроль обеспечения стабильного уровня качества предоставляемых услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

3.4. Функции Комиссии:

- действие в соответствии с положениями нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания населения, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- контроль за обеспечением личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий, заявлений и предложений граждан, находящихся на обслуживании, возникающих при предоставлении услуг;
- документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг;
- контроль за достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и представления отчетности о предоставленных услугах;
- разъяснительная работа с сотрудниками Учреждения по доведению требований системы качества к политике в области качества предоставляемых услуг.

3.5. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется Комиссией на постоянной основе.

3.6. Комиссия Учреждения проводит заседания по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии Учреждения.

3.7. Комиссия Учреждения в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Санкт-Петербурга, нормативными правовыми актами Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга и настоящим Положением.

3.8. В Учреждении действует 4-уровневая система внутреннего контроля за деятельностью подразделений:

3.8.1. Система плановых проверок.

- Система плановых проверок, осуществляемая Комиссией, может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Работа

Комиссии осуществляется согласно годовому и квартальным планам работы Учреждения. План работы Комиссии включается в комплексный план работы Учреждения.

3.8.2. Система внеплановых проверок.

– Внеплановые проверки осуществляются Комиссией по указанию директора при наличии претензий, жалоб со стороны получающих услуги граждан, либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы Учреждения.

3.8.3. 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.

3.8.4. Система самоконтроля.

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

– Наличие 4-уровневой системы контроля 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.

3.9. Внутренний контроль качества оказания услуг охватывает этапы планирования, работу с получающими услуги гражданами, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

4.1. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

– показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе;

– обеспечение открытости документов, в соответствии с которыми осуществляется деятельность в сфере социального обслуживания (положение); руководства, правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности; эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, иные документы);

– численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами;

– укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация;

– наличие информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания;

– повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности при предоставлении социальных услуг);

- иные показатели, определяемые в порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг, утверждаемом в соответствии с пунктом 10 статьи 8 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ.

4.2. При оценке качества социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, используются следующие критерии:

- проверка жилищно-бытовых условий и социального положения граждан, получающих социальные услуги в учреждении;

- полнота предоставления социальной услуги в форме социального обслуживания на дому, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг;

- своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

4.3. Контроль качества социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

4.3.1 Контроль качества социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

- содействия в приобретении и доставке на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов, приобретении топлива, оплате жилищно-коммунальных услуг и услуг связи, которое должно удовлетворять потребности получателей социальных услуг в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, а также в решении ими вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи;

- оказания помощи в приготовлении пищи, приеме пищи (кормлении), обеспечении водой, уборке жилых помещений, отправке почтовой корреспонденции, организации помощи в проведении ремонта жилых помещений, которая должна обеспечивать удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности;

- предоставления гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход, которое должно обеспечивать выполнение необходимых получателям социальных услуг процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств;

- иных социально-бытовых услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

4.3.2 Контроль качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку:

- своевременного и в необходимом объеме выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг;

- проведения наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

- проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;

- организации консультирования по социально-медицинским вопросам, которые должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;

- иных социально-медицинских услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

4.3.3 Контроль качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- социально-психологического консультирования, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов;

- психологической помощи, оказание которой должно помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы;

- социально-психологического патронажа, который должен на основе систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг;

- иных социально-психологических услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг;

4.3.4 Контроль качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

- качества социально-педагогических услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

4.3.5 Контроль качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:

- оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, обеспечивающая разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

- эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;

- иных социально-правовых услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

4.3.6 Контроль качества услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, включает в себя оценку:

- обучения пользованию техническими средствами реабилитации, которое должно развить у получателей социальных услуг практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами;

- проведения социально-реабилитационных мероприятий, которые должны способствовать восстановлению социального статуса получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, улучшить взаимодействие получателя социальных услуг с обществом;

- обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, навыкам поведения в быту и общественных местах, которое должно обеспечивать формирование получателя социальных услуг как самостоятельной личности, культурной, вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, а также обучения внутренней дисциплине личности, способной обслужить себя в бытовых условиях;

- иных услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

4.3.7 Контроль качества срочных социальных услуг включает в себя:

- оценку качества и результатов предоставления социальных услуг применительно к каждому конкретному получателю социальных услуг.

4.4. Контроль качества социальных услуг в полустационарной форме.

4.4.1 Контроль качества социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

- жилой площади, предоставляемой поставщиком социальных услуг, по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность), которая должна обеспечивать удобство пребывания получателей социальных услуг;

- помещений, предоставляемых для предоставления социальных услуг, которые по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать возможность оказания всех видов социальных услуг с учетом специфики получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;

- мебели и оборудования, которые должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния получателей социальных услуг, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам;

- питания, которое должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;

- иных социально-бытовых услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

4.4.2 Контроль качества социально-медицинских услуг включает в себя оценку:

- своевременного и в необходимом объеме выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг;

- проведения наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

- проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;

- мероприятий по консультированию получателей социальных услуг по социально-медицинским вопросам, которые должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;

- оказания помощи в выполнении занятий по адаптивной физической культуре, которая должна обеспечивать овладение получателями социальных услуг доступного и

безопасного для здоровья комплекса физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья;

- иных социально-медицинских услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

4.4.3 Контроль качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- социально-психологического консультирования, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов;

- качества психологической помощи, оказание которой должно помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы;

- социально-психологического патронажа, который должен на основе систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг;

- иных социально-психологических услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

4.4.4 Контроль качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

- формирования позитивных интересов получателей социальных услуг в соответствии с разработанным индивидуальным социально-педагогическим планом (сенсорное развитие, предметно-практическая деятельность, социально-бытовая ориентация, изобразительность, арт-терапия, игровая деятельность, музыкальные занятия, спортивные, досуговые, экскурсионные мероприятия, в том числе групповые;

- иных социально-педагогических услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

4.4.5 Контроль качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:

- оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

- эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;

- иных социально-правовых услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

4.4.6 Контроль качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:

- качества социально-трудовых услуг, включающих в себя эффективность проведенных мероприятий по оказанию помощи в трудоустройстве получателей социальных услуг.

4.4.7 Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, включает в себя

оценку:

- обучения пользованию техническими средствами реабилитации, которое должно развить практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами;
- проведения социально-реабилитационных мероприятий, которые должны способствовать восстановлению социального статуса получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, улучшить взаимодействие получателя социальных услуг с обществом;
- обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, навыкам поведения в быту и общественных местах, которое должно обеспечивать формирование получателя социальных услуг как самостоятельной личности, культурной, вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, а также обучения внутренней дисциплине личности, способной обслужить себя в бытовых условиях;
- обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, навыкам компьютерной грамотности, которое должно развить у получателей социальных услуг практические навыки умения самостоятельно пользоваться компьютером;
- иных услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

4.4.8 Контроль качества срочных социальных услуг включает в себя оценку:

- результатов их предоставления применительно к каждому конкретному получателю социальных услуг.

4.5. Контроль качества социальных услуг в стационарной форме.

4.5.1 Контроль качества социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

- обеспечения жилой площадью, предоставляемой гражданам, ее соответствие санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию жилых помещений, их комфортабельности, обеспечению удобства проживающих;
- соответствия помещений требованиям санитарно-гигиеническим норм, требованиям пожарной безопасности, обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания, требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной (пониженной) температуры, влажности, шумозащищенности), отрицательно влияющих на здоровье проживающих граждан;
- обеспечения мебелью, постельными принадлежностями в соответствии с утвержденными нормативами;
- обеспечения горячим питанием, удовлетворяющим потребности проживающих граждан, по калорийности пищи, соответствие установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям;
- обеспечение и содействия в обеспечении проживающих книгами, газетами, журналами, настольными играми.

4.5.2 Контроль качества социально-медицинских услуг включает в себя оценку:

- проведения наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

- обеспечения полноты и своевременности медицинских процедур по приему лекарственных препаратов в соответствии с назначением врача;
- проведения процедур и оздоровительных мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни.

4.5.3 Контроль качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- качества психологического консультирования, насколько квалифицировано и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание проживающим гражданам необходимую помощь в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношений;
- качества социально-психологического патронажа, который должен на основе систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг.

4.5.4 Контроль качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

- организации досуга проживающих граждан, направленные на удовлетворение социокультурных и духовных запросов граждан, способствующих расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, привлечению к участию в праздниках, соревнованиях, к занятию спортом, к проведению других культурно-досуговых мероприятий;
- качества услуг по социально-педагогическому консультированию, в какой степени оно помогает проживающим гражданам в решении интересующих их социально-педагогических проблем жизнедеятельности и удовлетворяет ли их потребности.

4.5.5 Контроль качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:

- качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту, в полной ли мере доводят до клиентов нужную им информацию и дает ли оно четкое представление о положенных им по закону правах на социальную защиту от возможных нарушений закона;
- оказания помощи в оформлении и восстановлении проживающими гражданами различных юридических документов (удостоверяющих личность, документов на получение по законодательству пенсий, на осуществление мер социальной поддержки, на получение страхового медицинского полиса, на решение других вопросов социальной реабилитации;
- консультирования проживающих граждан по интересующим их социально-правовым вопросам.

4.6. Контроль качества социальных услуг для граждан без определенного места жительства.

4.6.1 Контроль качества социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

- услуг по приему, учету и временному размещению бездомных граждан осуществляют путем проверки, в какой мере учтены при их размещении пол, возраст, психическое и физическое состояние, психологическая совместимость, соответствуют ли состояние и размеры жилых помещений санитарно-гигиеническим нормам, требованиям пожарной безопасности, а также требованиям по приспособленности (доступности) этих помещений для инвалидов;

- обеспеченности бездомных граждан мебелью, инвентарем, постельными принадлежностями, предметами личной гигиены в соответствии с установленными нормами;

- организации предоставления питания, соответствия его по ассортименту, нормам выдачи, калорийности, санитарно-гигиеническим нормам;

- своевременности проведения стирки белья, чистки одежды, отсутствия претензий к этим услугам;

- правильность, полноту и своевременность оформления и отправления документов для направления бездомных в учреждения стационарного обслуживания (по показаниям), соответствие этих направлений конкретным показаниям, отсутствие у бездомных граждан претензий к качеству и объему услуг.

4.6.2 Контроль качества социально-медицинских услуг включает в себя оценку:

- тщательного и квалифицированного оказания первой доврачебной медицинской помощи, проведения санитарной обработки, дезинфекции белья, одежды и других вещей, полноту охвата бездомных граждан, проверку их результатов;

- своевременности направления больных бездомных граждан, нуждающихся в лечении, на госпитализацию в стационарные учреждения здравоохранения, выяснение всем ли больным, нуждающимся в лечении оказываются такие услуги;

- соответствия услуг по содействию в обеспечении нуждающихся бездомных граждан протезно-ортопедическими изделиями и другими средствами реабилитации практическим потребностям бездомных граждан, обеспеченности их необходимыми техническими средствами реабилитации;

- своевременности и полноты выполнения процедур, предусмотренных врачами, по оказанию санитарно-гигиенической и противоэпидемической помощи бездомным гражданам, их влияния на улучшение состояния здоровья и самочувствия бездомных граждан, устранения ощущений дискомфорта, предотвращения заболеваний эпидемического характера, удовлетворенности бездомных граждан предоставленными услугами;

- полноты и своевременности выполнения всех предусмотренных медицинских процедур и мероприятий в оказании бездомным гражданам медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, оказываемой лечебно-профилактическими учреждениями, и в оформлении инвалидности, их результативность, правильность и своевременность оформления документов по инвалидности;

- привлечения бездомных граждан - получателей социальных услуг, к участию в мероприятиях, совмещающих лечение и отдых, для поддержания активного и здорового образа жизни, а также насколько полно удовлетворены граждане этими услугами.

4.6.3 Контроль качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- влияния психологической помощи на поддержание жизнедеятельности бездомных граждан - получателей социальных услуг, понимание ими своих проблем и представлений о цели в жизни, правильной оценке собственных способностей к ее позитивному изменению;

- эффективности форм психологической помощи бездомным гражданам, злоупотребляющим алкоголем и употребляющим наркотические средства в искоренении

этих вредных и губительных привычек, преодолении деструктивных форм поведения граждан, могущих в состоянии аффекта представлять угрозу для окружающих;

- влияния морально-психологической поддержки в период трудовой реабилитации на успешное освоение бездомными гражданами выбранной ими профессии, укреплению их психического здоровья и уверенности в благополучном будущем.

4.6.4 Контроль качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

- социально-педагогической коррекции предотвращающей проявление асоциального поведения получателей услуг.

4.6.5 Контроль качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:

- мероприятий по содействию в трудоустройстве.

4.6.6 Контроль качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:

- содействия в восстановлении документов оказывались (запросы, обращения в соответствующие организации и т.д.), насколько эффективно было это содействие в деле быстрого восстановления документов;

- осуществления содействия в оформлении регистрации по месту пребывания, в какой степени это содействие способствует грамотной и своевременной отработке документов, необходимых для оформления регистрации, насколько удовлетворены этой услугой бездомные граждане;

- своевременного направления и профессиональной подготовки запросов и других документов в соответствующие организации, необходимые для оказания помощи в поиске родственников, в какой степени такое содействие помогает бездомным гражданам;

- содействия в восстановлении утраченной жилплощади помогает профессионально и грамотно подготовить документы для постановки на учет нуждающихся в получении жилой площади (при наличии оснований);

- содействия всем нуждающимся в решении вопросов пенсионного обеспечения, своевременность и профессиональное предоставление помощи бездомным гражданам в подготовке и отправке в органы социального обеспечения документов, необходимых для оформления пенсии, в какой степени способствует это содействие успешному решению проблем бездомных граждан по их пенсионному обеспечению;

- оказания помощи в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по различным конкретным проблемам бездомных граждан, всем ли обратившимся за помощью бездомным гражданам она оказана, разъясняется ли при этом бездомным гражданам, каким должно быть содержание документов для успешного решения изложенных проблем, насколько юридически грамотно составлены документы, какова практическая польза от этой помощи;

- организации консультирования бездомных граждан по социально-правовым вопросам (гражданского, жилищного, трудового, пенсионного, уголовного законодательства и др.), а также по вопросам, касающимся охраны прав, свободы и здоровья получателей социальных услуг учреждений.

4.6.7 Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, включает в себя оценку:

- форм содействия в активизации собственных возможностей бездомных граждан - получателей социальных услуг по преодолению возникшей экстремальной ситуации (консультации, беседы, практическая помощь и т.д.), всем ли нуждающимся в нем оно

предоставлено, каковы практические результаты содействия, удовлетворены ли граждане этими услугами.

4.6.8 Контроль качества срочных социальных услуг включает в себя оценку:

- выдачи талонов на бесплатное горячее питание, юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов бездомных граждан, экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, полнота и своевременность обеспечения бездомных граждан всем предназначенным им довольствием и предметами первой необходимости и насколько полно им были оказаны содействие и помощь.

5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

5.1. Ответственность 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, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества несет директор Учреждения.

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

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

5.4. Персонал Учреждения, непосредственно предоставляющий услуги находящимся на обслуживании гражданам, независимо от других возложенных на него обязанностей:

- участвует в реализации политики учреждения в области качества;
- обеспечивает стабильность уровня качества услуг, повышает качество и эффективность (результативность) их предоставления, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей проживающих;
- соблюдает положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и условиям предоставления услуг;
- своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг;
- осуществляет самоконтроль предоставления услуг как составляющей части процесса контроля.

**Состав комиссии по проведению проверок в рамках осуществления внутреннего
контроля качества оказываемых социальных услуг в учреждении**

Председатель комиссии – директор Кузнецова М.А.

Заместитель председателя комиссии – заместитель директора Соболева Н.А.

Члены комиссии:

Савельев А.А., заместитель директора;

Степукова С.С., заместитель директора;

Еремеева В.В., заведующий ОМО;

Чуприна Н.Ю., специалист по охране труда;

Ключинский А.К., специалист по ГОиЧС;

Ильин В.И., специалист по противопожарной профилактике;

Начальник хозяйственного отдела.

ПЛАН - ГРАФИК
проведения комплексных проверок
Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения Петродворцового района Санкт-Петербурга»
на 2023год

Срок исполнения	Наименование отделения	Цель проверки	Ответственный
Плановые проверки			
ежемесячно	Все отделения	Проведение контроля санитарного состояния помещений отделений	
ежеквартально		Антитеррор	Специалист по ГОиЧС
		Доступная среда	Заместитель директора Савельев А.А., начальник хозяйственного отдела
ежемесячно		Контроль за исправностью оборудования (пожарная сигнализация, освещение, систем отопления, вентиляция и др.)	Начальник хозяйственного отдела, специалист по ГОиЧС, специалист по противопожарной профилактике
ежеквартально	Отдел закупок	Соблюдение законодательства в сфере закупок в соответствии с Федеральным законом 44-ФЗ	Заместитель директора Степукова С.С.
в течение года	Все отделения	Контроль за соблюдением норм охраны труда среди работников Центра (отдельно по категориям)	Специалист по охране труда
июнь	Все отделения	Контроль выполнения требований по охране труда, ведению документации	
ежеквартально	Отдел кадров	Проверка соблюдения трудового законодательства, ведения кадровой документации	Заместитель директора Степукова С.С.
ежеквартально	Социальная столовая	Организация социального питания	Заместитель директора Савельев А.А., заведующий социальной столовой

ежемесячно	Все отделения	Проверка электронных дел получателей социальных услуг в ПУКДССО	Зав.ОМО Еремеева В.В.
ежеквартально	Все отделения	Контроль исполнения объемных показателей государственного задания	Зав.ОМО Еремеева В.В.
февраль-март	ОДП №1	Контроль качества и эффективности предоставления социальных услуг получателям услуг	Заместитель директора Соболева Н.А.
	ОВП		
	СРО №3, СДО №1		
	ОЭПП		
апрель	ОСОД №1, ОСОД №2, ОСОД № 3, ОСОД № 4	Посещение получателей социальных услуг на дому с целью контроля качества предоставления социальных услуг	
май	СДО №2. СРО №2	Контроль качества и эффективности предоставления социальных услуг получателям услуг	
	ОССО №2.	Проверка организации предоставления срочных социальных услуг. Ведение и учет документации.	
июнь	ОССО №1	Посещение получателей социальных услуг на дому с целью контроля качества предоставления социальных услуг	
	ОСОД № 6, ОСОД № 9		
июль - август	ОСОД №10, ОСОД №11, ОСОД №12, ОСОД №13, ОСОД №14 СОСМОД №15		
сентябрь-октябрь	ОСМУ №17 ОСМУ №16		
	СОСМОД №5, СОСМОД №7, СОСМОД №8.		
ноябрь	ОНП	Контроль качества и эффективности предоставления социальных услуг получателям услуг	
	СРО №1		
Перекрестные проверки			
		Согласно графика	
Внеплановые проверки			
По мере необходимости.	Внеплановый (оперативный) контроль осуществляется по приказу директора в случаях ухудшения показателей работы отделений, установления факта нарушения технологий, инструкций, регламентов оказания социальных услуг, урегулирования конфликтных ситуаций.		