

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель СТК

 Т.В. Чугрова

« 11 » 01 2016г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ОГКУСО «Центр
помощи детям, оставшимся
без попечения родителей,
Слюдянского района»

 О.В. Раздобудкина

2016г



Положение
о комиссии по контролю качества социального обслуживания
областного государственного казенного учреждения социального
обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей,
Слюдянского района»

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано на основании:

- Федерального закона от 28.12.2013 г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.06.1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 27.11.2000 г. №896 «Об утверждении примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28 мая 2015г. № 481;
- Постановлением Министерства труда и социального развития РФ от 29.03.2002 г. № 25 «Об утверждении Рекомендаций по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»;
- Национальными стандартами «Социальное обслуживание населения», касающиеся деятельности социально-реабилитационных учреждений для детей:

ГОСТ Р 52142 – 2013 « Качество социальных услуг. Общие положения»; ГОСТ Р 52496 – 2005 «Контроль качества социальных услуг»;

ГОСТ Р 52497 – 2005 «Система качества учреждений социального обслуживания»;

ГОСТ Р 52881 – 2007 «Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»;

ГОСТ Р 52888 – 2013 « Социальные услуги детям»;

ГОСТ Р 52885 – 2013 «Социальные услуги семье»;

ГОСТ Р 53061 – 2008 «Контроль качества социальных услуг детям»;

ГОСТ Р 53062 – 2008 «Контроль качества социальных услуг семье».

- Устава ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Слюдянского района»;

1.2. Комиссия по контролю качества социального обслуживания ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Слюдянского района»

(далее - комиссия по контролю качества) является коллегиальным органом системы управления учреждением, способствующим внедрению в работу учреждения государственно-общественных форм управления. Представительство работников и работодателя в комиссии по контролю качества должно быть равным. Персональный состав комиссии по контролю качества избирается на общем собрании работников учреждения и утверждается приказом директора сроком на один год. Председатель комиссии избирается простым большинством голосов из числа членов комиссии на заседании комиссии по контролю качества.

1.3. В своей деятельности комиссия по контролю качества руководствуется федеральным и региональным законодательством по вопросам качества социального обслуживания населения, Уставом ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Слюдянского района», Положением об организации внутреннего контроля качества обслуживания в ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Слюдянского района», , настоящим положением.

1.4. Комиссия по контролю качества работает в тесном контакте с администрацией, Советом трудового коллектива центра, аттестационной комиссией и другими коллегиальными органами учреждения.

II. Цели и задачи деятельности комиссии

2.1. Целью деятельности комиссии по контролю качества является осуществление динамического мониторинга качества предоставляемых социальных услуг.

2.2. Задачи комиссии:

- Соблюдение соответствия системы качества требованиям национальных стандартов Российской Федерации и документации на нее;
- Мониторинг состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- Мониторинг удовлетворенности качества услуг клиентами Центра;
- Анализ результатов работы Центра в области качества услуг с учетом результатов текущего контроля качества;
- Выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

III. Порядок работы

3.1. Комиссия по контролю качества работает на основании плана работы, являющегося составной частью общего плана работы учреждения на год.

3.2. Плановые заседания комиссии по контролю качества проводятся один раз в квартал.

3.3. Для проведения плановых заседаний комиссия по контролю качества запрашивает лиц, ответственных за организацию контроля качества учреждения по направлениям, мониторинг по результатам проведения контроля качества за 6 месяцев.

3.4. Комиссия по контролю качества вправе требовать у ответственных исполнителей по контролю:

- информацию по результатам осуществления текущего контроля, но не чаще 1 раза в квартал;
- график контроля, справки и карты контроля по отделению;

3.5. По результатам работы комиссия по контролю качества представляет директору справку-анализ по результатам мониторинга качества социального обслуживания не реже 2 раз в год.

3.6. Внеплановые заседания комиссии собираются по предложению директора учреждения или председателя комиссии при выявлении в работе учреждения значительных нарушений при оказании услуг клиентам, наличия жалоб.

3.7. При проведении внеплановых проверок при наличии жалоб со стороны клиентов учреждения комиссия по контролю качества осуществляет:

- проверку документации по контролю работника, результаты контроля работника;
- анкетирование клиентов;
- собеседование с работником, направленное на изучение сложившейся ситуации, обстоятельств возникновения жалобы;
- составление акта по результатам контроля с описанием мотивированного мнения по результатам проверки;
- направляет акт по результатам оперативного контроля директору для принятия решения

IV. Права и ответственность комиссии по контролю качества

4.1. Комиссия по контролю качества имеет право:

- Осуществлять деятельность по проведению контроля качества в пределах рабочего

- времени в соответствии с планом работы комиссии или по распоряжению директора:
- При проведении оперативного контроля требовать от работников учреждения письменное пояснение по фактам нарушений;
 - При проведении планового контроля требовать от ответственных исполнителей и лиц, ответственных за организацию контроля по направлениям, результаты контроля, документацию контроля;
 - Направлять директору письменные рекомендации по изменению деятельности учреждения, проведению обучения персонала, направленные на повышение качества социального обслуживания;
 - Направлять в аттестационную комиссию мотивированное мнение по повышению разряда работников, показавших высокие результаты в работе;
 - Направлять директору по результатам работы за 6 месяцев мотивированное мнение по премированию работников, показавших наивысшие результаты по данным мониторинга

4.2. Комиссия по контролю качества несет ответственность за:

- Соответствие качества социального обслуживания требованиям законодательства в сфере социального обслуживания населения;
- Своевременное и полное исполнение положения по организации внутреннего контроля качества социального обслуживания учреждения;
- Достоверность предоставляемых директору учреждения сведений по результатам контроля качества;

V. Документация

Комиссия по контролю качества ведет в установленном порядке следующую документацию:

1. План заседаний комиссии на год
2. Протоколы заседаний комиссии по контролю качества
3. Акты по результатам оперативных проверок
4. Мониторинг по результатам контроля качества учреждения за 6 месяцев
5. Сводная карта оценки качества деятельности учреждения за 6 месяцев
6. Сравнительный анализ оценки качества учреждения (в том числе с предыдущими периодами)
7. Предложения по совершенствованию системы контроля качества, по повышению квалификации и профессионализма работников учреждения.