

УТВЕРЖДЕНО
приказом и.о. директора ЛОГБУ
«Сланцевский СРЦН «Мечта»
«02» сентября 2024 г. № 90, 1
(Приложение 3)

ПОЛОЖЕНИЕ

о комиссии по контролю качества предоставления государственных
социальных услуг в ЛОГБУ «Сланцевский СРЦН «Мечта»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение о комиссии по контролю качества предоставления услуг в ЛОГБУ «Сланцевский СРЦН «Мечта» (далее – комиссия) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, национальных стандартов, законов Ленинградской области, Уставом Ленинградского областного государственного бюджетного учреждения «Сланцевский социально-реабилитационный центр «Мечта» (далее – учреждение) регламентирует осуществление контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг.

Комиссия создается для коллегиального обсуждения и принятия решения по вопросам:

- соблюдения государственных стандартов, нормативно-правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, дошкольного и дополнительного образования;
- соблюдения требований к объему, порядку и условиям оказания государственных социальных услуг получателям социальных услуг учреждения;
- контроля качества и эффективности предоставления услуг получателям социальных услуг учреждения;
- совершенствования деятельности учреждения по предоставлению услуг;
- достоверности, полноты, объективности и своевременности составления и представления отчетности;
- рассмотрения конфликтных ситуаций, претензий получателей социальных услуг, возникающих при предоставлении услуг;
- принятия мер морального или материального воздействия к виновным лицам.

Комиссия в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Ленинградской области, региональными нормативно-правовыми актами и настоящим Положением.

Комиссия утверждается приказом директора.

В состав комиссии включаются руководители структурных подразделений и специалисты.

Секретарь комиссии организует работу, обеспечивает своевременное рассмотрение материалов, их подготовку, ведение и хранение установленной документации.

Комиссия проводит заседания на основании плана-графика не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя комиссии.

Работа комиссии осуществляется согласно годовому и квартальным планам.

Заседания и решения комиссии оформляются протоколом.

Общее руководство работой комиссии осуществляет председатель.

2. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ, ПРИОРИТЕТНОСТЬ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Цели политики в области качества:

- проверка деятельности учреждения на соответствие социальной услуги требованиям нормативных правовых актов, регламентирующих данный вид деятельности, предотвращение (устранение) любых выявленных несоответствий;
- обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

Основные задачи деятельности учреждения в области качества:

- осуществление эффективного контроля, влияющего на качество услуг;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- осуществление контроля исполнения законодательства в области социального обслуживания;
- выявление случаев нарушения и неисполнения законодательных и иных нормативных актов и принятие мер по их пресечению;
- инструктирование должностных лиц по вопросам применения действующих норм и правил;
- изучение результатов деятельности, выявление отрицательных и положительных тенденций в организации работы по предоставлению социальных услуг, распространение положительного опыта;
- оказание методической помощи в процессе контроля.

Основные принципы деятельности учреждения в области качества услуг:

- приоритетность требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг;
- предупреждение проблем качества услуг, т. е. обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдение положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченность учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроле, итоги оценки качества и др.);
- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.

Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг:

- контролю подлежат следующие основные факторы, установленные ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».
- наличие и состояние документов, в соответствии с которым функционируют структурные подразделения;
- условия размещения структурных подразделений;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- состояние информации об учреждении.
- соответствие занимаемой должности;
- деловые и морально-этические качества;
- умение поддерживать межличностные отношения с клиентом (путем опросов клиента, коллег по работе, изучение письменных отзывов).

При оценке качества услуги учитываются следующие критерии:

- объем предоставленной услуги (гарантированной, дополнительной) в соответствии с требованиями и ее своевременностью;
- качество предоставления социальных услуг;
- результативность (эффективность) предоставленной услуги;
- нематериальная степень улучшения состояния клиента (психо - эмоционального, физического в решении его правовых, бытовых и других

проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуг;

- материальная степень улучшения проблем клиента;
- качественное составление и ведение документации;
- качественное составление и выполнение планов работы, отчетов;
- степень удовлетворенности клиентов оказываемыми социальными услугами;

- использование инновационных технологий;
- участие в мероприятиях, направленных на повышение статуса учреждения;
- наличие жалоб, благодарностей.

Основные виды услуг, подлежащих контролю качества:

- социально – бытовые услуги;
- социально – медицинские услуги;
- социально – психологические услуги;
- социально – педагогические услуги;
- социально – трудовые услуги;
- социально – правовые услуги;
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
- образовательная деятельность в рамках реализации программ дошкольного и дополнительного образования.