

Утверждено
приказом
директора ГОАУСОН
«Терский КЦСОН»
Г.Н. Иванив
от 16.08.2016 № 79

ПОЛОЖЕНИЕ
о внутреннем контроле в ГОАУСОН
«Терский комплексный центр социального
обслуживания населения»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает основы формирования и раскрытия политики ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения» в области качества предоставляемых услуг и является руководством к осуществлению контроля деятельности подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

1.2. Эффективность системы контроля качества обеспечивается:

- 1) наличием Политики учреждения в области качества предоставляемых услуг;
- 2) разработкой планов работы учреждения и его структурных подразделений по контролю качества предоставляемых услуг;
- 3) составлением графиков проверок и списка вопросов к ним;
- 4) оформлением результатов проверок;
- 5) выработкой и реализацией мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.3. Под политикой ГОАУСОН «Терский КЦСОН» в области качества предоставления услуг понимается выбранная им совокупность методов оценки деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников, направленных на полное удовлетворение нужд получателей социальных услуг, повышение качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации нуждающихся граждан.

Основными критериями такой оценки являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов;
- своевременность;
- результативность предоставления услуги

1.4. Положение о внутреннем контроле утверждается директором учреждения.

1.5. В настоящее Положение могут вноситься изменения и дополнения в зависимости от корректировки направлений деятельности Учреждения и других факторов.

2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

В учреждении действует 4-х уровневая система контроля деятельности подразделений и отдельных сотрудников в области качества предоставления услуг:

- 1) Система плановых проверок
- 2) Система перекрестных проверок
- 3) Система внезапных проверок

4) Система самоконтроля

Наличие 4-уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения проблем качества услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению оказания качества услуг.

2.1. 1-й уровень. Система плановых проверок осуществляется Службой контроля, состав которой утвержден приказом директора. Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Плановая проверка проводится согласно плану работы учреждения в области контроля качества

2.2. 2-й уровень. Перекрестные проверки осуществляются Службой контроля второго уровня, состав которых формируется из заведующих отделениями и специалистов учреждения. Перекрестная проверка направлена на оказание помощи и внесение конкретных предложений для улучшения качества работы.

2.3. 3-й уровень. Внезапные проверки осуществляются по устному указанию директора в случае нестандартной или конфликтной ситуации. Внезапная проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы учреждения.

2.4. 4-й уровень. Система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества услуг внутри каждого структурного подразделения.

2.5. Основными критериями проверок являются:

- соответствие предоставляемых услуг государственным стандартам и другим нормативным документам в области социального обслуживания;
- наличие и состояние документов, в соответствии с которым функционирует подразделение (положение об отделении, правила, инструкции, методики работы с клиентами, эксплуатационные документы на оборудование, приборы, аппаратуру, государственные стандарты социального обслуживания);
- укомплектованность отделения специалистами и сотрудниками соответствующей квалификации;
- наличие информации об отделении, порядке и правилах предоставления услуг;
- техническое оснащение отделения.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

3.1. Служба контроля деятельности подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием государственным стандартам

социального обслуживания первого уровня.

3.1.1. Служба контроля 1-го уровня возглавляется директором Центра, состав службы ежегодно утверждается приказом директора Центра.

3.1.2. Служба осуществляет плановую проверку каждого структурного подразделения не реже, чем 1 раз в год согласно плану проверок качества работы.

3.1.3. Вопросы для проведения проверок разрабатываются заместителями директора и утверждаются директором Центра индивидуально для каждой проверки.

3.1.4. Конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующему отделением, которое подлежит проверке, за один день до ее начала под роспись.

3.1.5. После окончания проверки служба контроля 1-го уровня в течение 10 дней документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним руководителя проверяемого отделения под роспись.

3.1.6. Руководитель подразделения в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором Центра план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

3.1.7. Для повышения эффективности проверок, направленных на контроль качества выполнения услуг и их соответствие государственным стандартам, список получателей социальных услуг для проведения опроса определяется путем случайного выбора (лотереи).

3.2. Служба контроля деятельности подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием государственным стандартам социального обслуживания второго уровня.

3.2.2. Служба контроля 2-го уровня состоит из заведующих и специалистов подразделений, выполняющих схожие или аналогичные обязанности.

3.2.3. Каждая группа контроля, входящая в состав службы контроля 2-го уровня, осуществляет перекрестные проверки другого структурного подразделения не реже, чем 1 раз в год по заранее утвержденному плану перекрестных проверок.

3.2.4. Вопросы для проведения проверок разрабатываются заместителями директора и утверждаются директором Центра индивидуально для каждой проверки.

3.2.5. Конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующему отделением, которое подлежит проверке, за один день до ее начала под роспись.

3.2.6. После окончания проверки служба контроля 2-го уровня в течение 10 дней документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним руководителей подразделений под роспись.

3.2.7. Руководители подразделений в 10-тидневный срок разрабатывают и согласовывают с директором план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

3.2.8. С целью повышения эффективности проверок качества выполнения услуг и их соответствия государственным стандартам, список получателей социальных услуг для проведения опроса определяется путём случайного выбора (лотереи).

3.3. Служба контроля деятельности подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием государственным стандартам социального обслуживания третьего уровня.

3.3.2. Служба контроля 3-го уровня возглавляется заместителем директора по устному указанию директора Центра.

3.3.3. Внезапная проверка осуществляется для изучения ситуации и выработки плана по улучшению работы учреждения в случае нестандартной или конфликтной ситуации.

3.3.3. Вопросы для проведения проверок разрабатываются заместителем директора и утверждаются директором Центра индивидуально для каждой проверки.

3.3.4. Конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующему отделением, которое подлежит проверке, за один день до ее начала под роспись.

3.3.5. После окончания проверки служба контроля 3-го уровня в течение 10 дней документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним руководителя проверяемого отделения под роспись.

3.3.6. Руководитель подразделения в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором Центра план мероприятий по устранению недостатков с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

3.3.7. Для повышения эффективности проверок, направленных на контроль качества выполнения услуг и их соответствие государственным стандартам, список получателей социальных услуг для проведения опроса определяется путем случайного выбора (лотереи).

3.4. Система самоконтроля

3.4.1. Каждый руководитель структурного подразделения разрабатывает и утверждает у директора Центра план работы подразделения, включая в него как мероприятия самоконтроля, так и перекрестные проверки других подразделений.

3.4.2. Заведующий отделением социального обслуживания на дому обязан в течение года по утвержденному директором Центра графику посетить каждого клиента своего отделения с целью контроля качества предоставляемых услуг.

3.4.3. Результаты посещения заносятся в Журнал внутреннего контроля.

3.4.4. Руководители других структурных подразделений организуют мероприятия по контролю качества предоставления услуг в течение года по утвержденному графику.

4. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА (СВЕДЕНИЯ О КОМПЛЕКТЕ ДОКУМЕНТОВ ВСЕХ УРОВНЕЙ)

4.1. В комплект документов учреждения, необходимый для организации работы системы контроля качества входит:

4.1.1. Положение о внутреннем контроле в ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения» по организации работы системы качества, утвержденное приказом директора Центра.

4.1.2. Приказ о создании службы контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствию государственным стандартам социального обслуживания.

4.1.3. Критерии оценки результативности деятельности и качества работы структурных подразделений и работников Центра.

4.1.4. Годовой план работы учреждения в области качества.

4.1.5. Графики плановых и перекрестных проверок.

4.1.6. Список вопросов для проведения проверки.

4.1.7. Справка о проверке качества услуг.

4.1.8. План мероприятий по устранению недостатков (если такие выявлены).

4.1.9. Журнал контроля качества.

4.1.10. Годовой анализ работы учреждения в области качества предоставления услуг.

4.2. В комплект документов каждого структурного подразделения Центра, необходимый для организации работы системы контроля качества, входит:

4.2.1. План работы подразделения, включающий мероприятия в области контроля качества.

4.2.2. График контроля качества отделения.

4.2.3. План мероприятий по устранению недостатков (если такие выявлены).

4.2.4. Список вопросов для проведения проверки.

4.2.5. Справка о проверке качества услуг.

4.2.6. Журнал контроля качества работы сотрудников.

4.2.7. Положение об отделении.

4.2.8. Должностные инструкции.

4.2.8. Правила, инструкции, методики работы с клиентами.

4.2.6. Государственные стандарты социального обслуживания.

4.2.7. Порядок предоставления услуг.

4.2.8. Правила предоставления социального обслуживания (социальных услуг).

4.2.9. Годовой анализ работы в области контроля качества предоставления услуг.

5. Контроль качества услуг, предоставляемых отделениями Центра

5.1. Контроль качества услуг, предоставляемых отделением социального обслуживания на дому.

5.1.1. При контроле качества предоставляемых социальных услуг, предусмотренных законодательством, в соответствии с договором, индивидуальной программой получателя социальных услуг, проверяют, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказывается помощь и какова её эффективность. (Приложение 1: примерный бланк Акта

контроля качества предоставления социальных услуг в отделении социального обслуживания на дому)

5.1.2. Контроль качества услуг по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, сдаче вещей в стирку, ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, по оказанию помощи в приготовлении и приеме пищи осуществляется проверкой, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности клиентов в решении этих проблем для создания им нормальных условий жизни.

5.1.3. Качество содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания и другими предприятиями, оказывающими услуги населению, контролируют проверкой соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов получателей социальных услуг в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг, возможности пользования телефонной связью и почтовыми услугами.

5.1.4. При контроле качества социально - медицинских услуг, проверяют, насколько своевременно и в необходимом ли объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние получателей социальных услуг.

5.1.5. При контроле качества услуг по организации досуга проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы получателей социальных услуг и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно - досуговых мероприятий.

5.1.6. При контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, проверяют, в полной ли мере доводят до получателей социальных услуг нужную им информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

5.2. Контроль качества услуг, предоставляемых отделением социальной реабилитации в группах:

➤ дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов:

5.2.1. При контроле качества предоставляемых социальных услуг, предусмотренных законодательством, в соответствии с договором, индивидуальной программой получателя социальных услуг, проверяют, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказывается помощь, учитываются ли медицинские показания, физическое и психическое состояние получателя услуг, и какова её эффективность.

насколько своевременно и в необходимом объеме оказывают услуги.

5.2.2. Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур: измерение температуры тела и артериального давления, и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала.

5.2.3. Контроль качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений осуществляют проверкой, насколько безопасным и доступным для здоровья является комплекс физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья получателей социальных услуг.

5.2.4. При контроле качества горячего питания, предоставляемого получателям социальных услуг в отделении, проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых оно изготавливается, удовлетворяет ли оно потребности клиентов по калорийности, соответствует ли это установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам.

5.2.5. Контроль качества услуг по привлечению получателей социальных услуг к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти услуги помогают клиентам в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), в повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

5.2.6. Качество услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психологического здоровья получателей социальных услуг, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

5.2.7. При контроле качества услуг по организации досуга в отделении проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы получателей социальных услуг и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности получателей социальных услуг, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно - досуговых мероприятий.

➤ **дневного пребывания несовершеннолетних с ограниченными физическими и умственными возможностями:**

5.3.1. Контроль содействия в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого конкретного инвалида является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации.

5.3.2. Контроль качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений осуществляют проверкой, насколько безопасным и доступным для здоровья является комплекс физических упражнений, с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья получателей социальных услуг.

5.3.3. При контроле качества услуг по содействию семьям, имеющим детей -инвалидов, воспитываемых дома, в проводимых ими лечении, обучении

навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля проверяют, как обеспечено и какие практические результаты дает обучение родителей и оказание им квалифицированной помощи работниками учреждения в проведении мероприятий по социально-медицинской реабилитации детей, повышении их интеллектуального уровня и адаптации к сложившимся условиям жизни и быта.

5.3.4. Качество социально-медицинского патронажа семей, имеющих детей-инвалидов, контролируются проверкой, систематически ли проводится наблюдение за семьями и обеспечивает ли это наблюдение своевременное выявление возникающих проблем, которые могут отрицательно повлиять на здоровье и психику детей и усугубить сложившуюся трудную ситуацию в этих семьях, и своевременное оказание им необходимой в требуемый момент помощи.

5.3.5. При контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание получателям социальных услуг необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, а также налаживанием детско-родительских, супружеских и других значимых отношений.

5.3.6. При контроле качества психопрофилактической и психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности получателей социальных услуг на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических занятиях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психологического развития личности.

5.3.7. Контроль качества услуг по привлечению получателей социальных услуг к участию в клубах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти услуги оказывают получателям социальных услуг помощь в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), в повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

5.3.8. При контроле качества услуг по организации досуга в отделении проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы получателей социальных услуг и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности получателей социальных услуг, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

5.3.9. При контроле качества услуг, связанных с организацией получения или с содействием получения образования детям-инвалидам на дому в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, проверяют, все ли необходимые условия созданы в отделении и на дому для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования по специальным программам. Одновременно проверяют, насколько сами программы

способствуют успешному и результативному обучению, в какой степени создаваемые условия учитывают характер инвалидности, физические состояние инвалидов и обеспечивают необходимые для них удобства в процессе воспитания и обучения.

5.3.10. Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности осуществляют проверкой, обеспечивает ли всё это формирование ребенка как личности самостоятельной, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.

5.3.11. Качество услуг по обучению родителей, у которых есть дети - инвалиды, основам реабилитации контролируют проверкой степени восстановления физических и умственных возможностей детей, их адаптации к окружающей обстановке, а также как учтены при обучении индивидуальные особенности детей, их характер, степени ограничения возможностей, физическое и психическое состояние, степень подготовленности родителей к процессу обучения.

5.3.12. При контроле качества социально-педагогического патронажа семей проверяют, в какой степени влияет патронаж на обеспечение нормального семейного воспитания членов семьи, создание в семье нормальной социально-педагогической обстановки и как учитывается при этом физическое и психическое состояние членов семьи, характер взаимоотношений между родителями и детьми.

➤ **временного приюта несовершеннолетних:**

для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации

5.4.1. Контроль качества индивидуальной работы с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, по подготовке к созданию семьи и рождению детей осуществляется проверкой организации, проведения и эффективности разъяснительной работы о пагубности употребления алкоголя, наркотиков, курения, о негативных результатах, к которым это приводит, а также какие необходимые рекомендации по предупреждению или преодолению этих привычек даются молодым людям и как выполняются.

5.4.2. При контроле качества социально-педагогического патронажа семей проверяют, в какой степени влияет патронаж на обеспечение нормального семейного воспитания членов семьи, создание в семье нормальной социально-педагогической обстановки и как учитывается при этом физическое и психическое состояние членов семьи, характер взаимоотношений между родителями и детьми.

5.4.3. Контроль качества услуг по привлечению получателей социальных услуг к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти услуги оказывают получателям социальных услуг помощь в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), в повышении

стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

5.4.4. При контроле качества услуг по организации досуга проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы получателей социальных услуг и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности получателей социальных услуг, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

5.4.5. При контроле качества горячего питания, предоставляемого получателям социальных услуг в отделении, проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых оно изготавливается, удовлетворяет ли оно потребности клиентов по калорийности, соответствует ли это установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам.

5.4.6. Качество услуг по педагогической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи получателям социальных услуг в исправлении допущенных педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм проведения родителей при воспитании детей.

5.4.7. Качество услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья получателей социальных услуг, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

5.4.8. При контроле качества социально-правового патронажа детей, где существует угроза насилия или насилие в отношении их, проверяют, систематически ли обеспечивается юридическая помощь, прежде всего в семьях социального риска (имеющих в составе лиц, страдающих алкоголизмом, наркоманией, психическими заболеваниями, ведущих аморальный паразитический образ жизни, вернувшихся из мест лишения свободы, семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом и др.), как при этом учитывается физическое, психическое состояние членов семьи и характер взаимоотношений между ними и как сказывается эта помощь на предотвращении или устранении какого-либо насилия.

5.4.9. Контроль качества услуг, связанных с содействием органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, попечение, под опеку, в приемную семью осуществляют проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и формирование документов в личное дело каждого несовершеннолетнего (документов, подтверждающих отсутствие родителей, акта обследования условий жизни, справки с места

жительства о размере занимаемой площади, описи имущества, оставшегося после смерти родителей, пенсионной книжки на детей, получающих пенсию, справки о наличии сестер, братьев и других родственников, документов о состоянии здоровья, об образовании и др.), необходимых для дальнейшего устройства несовершеннолетнего.

5.5. Контроль качества услуг, предоставляемых службой срочного социального обслуживания

5.5.1. Контроль качества консультирования и оказание социальной помощи обратившейся категории населения в решении интересующих их проблем осуществляется проверкой, насколько полно, качественно и своевременно оказана помощь.

5.5.2. Контроль качества оказания срочной помощи осуществляют проверкой правильности и полноты оценки кризисной (экстренной) ситуации, оценки нуждаемости.

5.5.3 Контроль качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, оказание помощи в подготовке и подаче жалоб осуществляется проверкой юридически грамотного изложения сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

5.5.4. Качество услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психологического здоровья клиентов, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

5.5.5. Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение получателями социальных услуг сути интересующих их проблем и направление в соответствующие инстанции необходимых документов для объективного способа решения проблем получателя социальных услуг.

5.5.6. Качество услуг по содействию в получении бесплатной помощи адвоката или по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов, осуществляется проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по вопросу.

5.5.7. Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.) осуществляется проверкой, в полном ли объеме получают клиенты необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов, необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

5.5.8. Контроль качества социально-правового патронажа граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существует угроза насилия или насилие в их отношении, осуществляется проверкой, систематически ли обеспечивается юридическая помощь, прежде всего в семьях социального риска, как при этом

учитываются физическое, психологическое состояние членов семьи и характер взаимоотношений между ними и как сказывается эта помощь на предотвращении или устранении какого-либо насилия..

6. Функции должностного лица, осуществляющего контроль

- проверяет ведение сотрудниками установленной документации;
- координирует совместно с проверяемым работником и индивидуальные планы ухода, соответствие состояния здоровья и степени самообслуживания получателя социальных услуг объемам и периодичности оказываемых услуг;
- контролирует состояние, пополнение и использование методического обеспечения процесса социального обслуживания;
- применяет различные технологии контроля качества оказания социальных услуг;
- готовится к проведению проверки, при необходимости консультируется со специалистами, разрабатывает план-задание проверки;
- проводит предварительное собеседование с работником по тематике проверки;
- запрашивает информацию у работника о выполнении его должностных обязанностей;
- контролирует работу специалистов;
- контролирует создание работником безопасных условий для оказания социальных услуг;
- оформляет в установленные сроки анализ проведенной проверки;
- разрабатывает экспертное заключение о деятельности работника для проведения его аттестации;
- оказывает или организует методическую помощь работнику в реализации предложений и рекомендаций, данных во время проверки;
- проводит повторный контроль устранения недостатков, замечаний;
- принимает управленческие решения по итогам проведенной проверки.

7. Права проверяющего

Проверяющий имеет право:

7.1. Избирать методы проверки в соответствии с тематикой и объемом проверки.

7.2. Использовать тесты, анкеты, согласованные с психологом.

7.3. По итогам проверки вносить предложения о поощрении работника, о направлениях его на курсы повышения квалификации.

7.4. Рекомендовать по итогам проверки изучение и обобщение опыта работы специалиста для дальнейшего использования в работе других работников.

7.5. Перенести сроки проверки по просьбе проверяемого, но не более чем на один месяц.

8. Ответственность проверяющего

Проверяющий несет ответственность за:

8.1. Тактичное отношение к проверяемому работнику во время проведения контрольных мероприятий;

8.2. Ознакомление с итогами проверки работника до вынесения результатов на широкое обсуждение;

8.3. Срыв сроков проведения проверки;

8.4. Качество проведения анализа деятельности работника;

8.5. Соблюдение конфиденциальности при обнаружении недостатков в работе при условии устранения их в процессе проверки;

8.6. Доказательность выводов по итогам проверки.

9. Правила эффективного контроля

Чтобы контроль был эффективным, администрации учреждения необходимо придерживаться следующих правил:

9.1. Контроль должен отражать и поддерживать общие цели учреждения, в чем будет проявляться его стратегическая направленность.

9.2. Контроль должен соответствовать контролируемому виду деятельности, объективно измерять и оценивать то, что действительно важно.

9.3. Контроль необходимо обеспечивать с позиций действующих нормативов. Обязательным условием эффективного контроля является наличие объективных, точных и удобных для применения нормативов. Необходимо найти простой и конкретный способ определения степени выполнения запланированных задач. Поскольку контроль осуществляется человеком, он неизбежно подвергается влиянию личностных факторов. Фактическое положение дел может восприниматься в различном свете в зависимости от личности контролирующего, следовательно, необходимо разработать четкие и объективные критерии проверки качества работы, которые будут убедительны и для контролируемых.

9.4. Контролировать целесообразно по критическим точкам. Эффективный контроль требует особого внимания к факторам, критическим для оценки степени выполнения плана. Как правило, руководителю нет необходимости проверять все до мелочей – необходимо лишь убедиться, что планы выполняются. Следовательно, внимание сосредотачивается лишь на узловых моментах деятельности, по которым можно определить, имеются ли отклонения от планов, каковы конечные результаты.

9.5. Очень важно сосредоточивать контроль на существенных отклонениях. Эффективность контроля повышается, если внимание фиксируется на отклонениях, имеющих некоторую критическую величину, или относящихся к разряду исключительных. Руководитель должен заниматься лишь существенными отклонениями в лучшую или худшую сторону.

9.6. Контроль должен быть действенным, то есть способным существенно влиять на повышение эффективности труда.

9.7. Осуществлять контроль нужно своевременно и регулярно. Своевременность контроля заключается в определенной частоте проведения измерений или оценок, которая адекватно соответствует контролируемому явлению. Наиболее подходящий временной интервал определяется с учетом содержания основного плана, времени, в течение которого осуществляются мероприятия по контролю, затрат на проведение проверки, ознакомление с ее результатами.

10. Требования к контролю

Практика свидетельствует, что контроль и анализ несут в себе элементы демократичности при выполнении следующих условий:

10.1. Высокая компетентность руководства учреждения, достаточный уровень его мировоззренческой, научно-теоретической подготовки, творческая работа руководителя, основательное знание социальной работы, частных методик, теории и методики социальной работы, способность верно оценивать работу специалистов.

10.2. Общественный характер контроля: привлечение к проверкам лучших специалистов, членов трудового коллектива, руководителей подразделений и творческих групп.

10.3. Гласность и объективность контроля – неперенные условия для обеспечения информацией коллектива и контролируемых лиц; одновременно гласность становится обязательным условием регулирования и коррекции процесса.

10.4. Наличие органической взаимосвязи контроля с глубоким и всесторонним анализом проверяемых объектов, социальных явлений, деятельности специалистов и клиентов, конечной целью которого является принятие управленческих решений, а также прогнозирование дальнейшего развития изучаемого процесса или отдельных сторон этого процесса.

Совершенствуя контроль, необходимо иметь в виду:

- направленность контроля на качество конечных результатов и рациональных путей их достижения;
- повышение самостоятельности всех звеньев работы учреждения через повышение ответственности каждого за качество конечных результатов; стимулирование перехода отдельных работников на самоконтроль и самооценку в сочетании с отслеживанием конечных результатов руководителем учреждения;
- создание в каждом учреждении системы внутреннего контроля, предусматривающей охват контролем всех компонентов, обеспечивающих стабилизацию, перевод учреждения в режим развития или его функционирования в этом режиме;

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПОЛИТИКУ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

11.1. 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 Центра.

11.2. Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет заведующий отделением.

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

Приложение 1

АКТ

контроля качества предоставления социальных услуг

в отделении социального обслуживания на дому №

« _____ » _____ 201__ г.

В ходе проверки качества предоставления социальных услуг, оказываемых

должность, Ф.И.О. сотрудника

выявлено:

Критерии качества	Фактическое состояние	
	Оценка*	Замечания, рекомендации
Своевременное и эффективное предоставление социальных услуг (в соответствии с графиком, планом, со сроками, с решением проблем клиентов и т.д.)		
Объем и периодичность предоставления услуг (в соответствии со стандартом социальных услуг, ИППСУ)		
Квалифицированное и доступное разъяснение информации во время консультирования получателя социальных услуг		
Результативность предоставления услуг (решение бытовых проблем, степень улучшения психоэмоционального, физического состояния получателя социальных услуг и т.д.)		
Деликатное и корректное отношение к получателю социальных услуг		
Наличие и состояние документации, сопровождающей процесс предоставления социальных услуг		
Удовлетворенность получателей социальных услуг (отсутствие мотивированных жалоб, нареканий (устных или письменных))		
Соблюдение требований охраны труда и пожарной безопасности		

По результатам контроля установлено**:

* удовлетворительно, неудовлетворительно (прописываются замечания, рекомендации)

** заключение проверяющего по результатам проверки предоставления социальных услуг, при выявлении замечаний, прописать предложения и срок по устранению замечаний

Ответственный за организацию контроля: _____ / _____

Ознакомлен:
Проверяемый

_____ / _____