

СОГЛАСОВАНО:

УТВЕРЖДЕНО:



Директор



«09» января 2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о Службе контроля качества
социальных услуг, предоставляемых внешним исполнителем.

1. Общая часть.

- 1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи и функции, организацию работы, порядок взаимодействия, права и ответственность Службы контроля качества социальных услуг, предоставляемых внешним исполнителем (далее - Служба).
- 1.2. Служба руководствуется действующим законодательством Российской Федерации и города Москвы, нормативными правовыми актами, регламентирующими оценку качества услуг, Уставом ГБУ ПВТ №1, организационно-распорядительными документами ГБУ ПВТ №1 и настоящим Положением.
- 1.3. Служба является самостоятельным структурным подразделением ГБУ ПВТ №1 и подчиняется непосредственно директору ГБУ ПВТ № 1.
- 1.4. Служба осуществляет контроль качества оказания социальных услуг внешним исполнителем и участвует в разработке комплекса мероприятий по его повышению на основе применения современных принципов и методов управления качеством услуг.
- 1.5. Заведующий Службой назначается, и освобождается от должности приказом ГБУ ПВТ № 1. Работники Службы назначаются, и освобождаются от должности п
- 1.6. риказом ГБУ ПВТ № 1, по представлению заведующего отделением Службы.
- 1.7. Квалификационные требования, функциональные обязанности, права, ответственность заведующего и других работников Службы регламентируются должностными инструкциями, утверждаемыми директором ГБУ ПВТ № 1.

- 1.8. Служба осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями ГБУ ПВТ № 1, а также в пределах своей компетенции со сторонними организациями, включая поставщика социальных услуг, осуществляющего внешнее исполнение отдельных функций на основании заключенного контракта или договора с получателем социальных услуг (ПСУ).
- 1.9. Настоящее Положение, структура и штатное расписание Службы утверждаются приказом ГБУ ПВТ №1.

2. Задачи и функции Службы.

- 2.1. Основные задачи Службы:
 - 2.1.1. Контроль качества оказания социальных услуг внешним исполнителем в соответствии с требованиями действующего законодательства.
 - 2.1.2. Разработка рекомендаций по повышению качества оказания социальных услуг внешним исполнителем.
 - 2.1.3. Проверка деятельности внешнего исполнителя на соответствие предоставляемых социальных услуг действующим стандартам и иным обязательным требованиям, установленными действующими нормативными правовыми актами в сфере социального обслуживания.
 - 2.1.4. Выявление и предупреждение факторов, влияющих на снижение качества предоставляемых внешним исполнителем социальных услуг.
 - 2.1.5. Подготовка и представление руководству ГБУ ПВТ № 1 и руководству внешнего исполнителя информационно-аналитических материалов о состоянии и путях повышения качества оказываемых социальных услуг.
- 2.2. Для выполнения перечисленных задач Служба осуществляет следующие функции:
 - 2.2.1. Организация контроля качества оказания социальных услуг внешним исполнителем в соответствии с требованиями стандартов и нормативной документацией путем проведения проверок структурных подразделений ГБУ ПВТ № 1, в которых оказываются социальные услуги внешним исполнителем, а также на дому у ПСУ, проживающих в САО и СВАО г. Москвы, которые заключили договоры о социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому с негосударственной организацией - поставщиком социальных услуг г. Москвы.
 - 2.2.2. Рассмотрение обращений и предложений ПСУ, касающихся качества и своевременности оказания социальных услуг внешним исполнителем.
 - 2.2.3. Внедрение системы управления качеством, стандартов и нормативов, показателей, регламентирующих качество оказания социальных услуг.
 - 2.2.4. Проведение анкетирования ПСУ по вопросам удовлетворенности предоставляемыми внешним исполнителем услуг.
 - 2.2.5. Анализ причин снижения качества услуг и неудовлетворенности качеством оказания услуг внешним исполнителем со стороны ПСУ.
 - 2.2.6. Оформление результатов контрольных проверок, ведение учета показателей качества и причин его снижения, составление периодической

отчетности о качестве оказываемых социальных услуг внешним исполнителем.

- 2.2.7. Разработка предложений по реализации мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков.
- 2.2.8. Проведение анализа достоверности и полноты записей в предоставленных работниками внешнего исполнителя документах и материалах, а также непосредственной проверки исполнения работниками внешнего исполнителя обязательств по предоставлению социальных услуг.
- 2.2.9. Организация порядка регистрации поступивших по телефону жалоб, просьб от получателей социальных услуг.
- 2.2.10. Организация порядка регистрации обзвонив.
- 2.2.11. Организация порядка регистрации актов проверок.
- 2.2.12. Контроль за состоянием трудовой дисциплины в Службе и соблюдением работниками правил внутреннего распорядка.
- 2.2.13. Организация ведения нормативно-справочной информации, относящейся к функциям Службы.
Ведение работы по комплектованию, хранению, учету и использованию архивных документов, образовавшихся в ходе деятельности Службы.
- 2.2.14. Возложение на отдел функций, не относящихся к работе службы социального патронажа на дому, не допускается.
- 2.2.15. Подготовка проектов приказов, справок и др. аналитических документов по работе Службы.

3. Система контроля качества оказания социальных услуг.

- 3.1. Система контроля качества оказания социальных услуг внешним исполнителем основывается на следующих принципах:
 - обеспечение приоритетности запросов ПСУ;
 - соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
 - объективность и беспристрастность;
 - соблюдение конфиденциальности;
 - прозрачность;
 - достоверность.
- 3.2. Контроль качества оказания социальных услуг осуществляется на постоянной основе в форме постоянного и периодического мониторинга, а также плановых и внеплановых проверок.
- 3.3. Мониторинг качества при надомном обслуживании осуществляется в форме телефонного собеседования и обхода ПСУ, получающих социальные услуги на дому.
Телефонное собеседование с ПСУ на дому о качестве оказания социальных услуг внешним исполнителем осуществляется не реже 1 раза в месяц.

Обход ПСУ, получающих социальные услуги на дому, осуществляется не реже одного раза в 6 месяцев.

Учет беседований и обходов ПСУ ведется в отдельных журналах:

— Журнал регистрации телефонных звонков (приложение 1 к настоящему Положению);

— Журнал регистрации выходов на дом к ПСУ в соответствии с планом периодического мониторинга (приложение 2 к настоящему Положению).

3.4. Мониторинг качества услуг в стационаре осуществляется в форме ежедневной сдачи приема дежурных смен, плановых и внеплановых административных обходов.

Плановые административные обходы проводятся не реже 1 раза в неделю.

3.5. Проверки контроля качества оказания социальных услуг могут быть плановые и внеплановые.

План проведения плановых проверок и состав комиссии для проведения плановой проверки утверждаются ежегодно приказом ГБУ ПВТ № 1 и проводятся не реже одного раза в квартал.

3.6. Технология проведения плановой проверки:

— контроль качества социальных услуг, предоставляемых внешним исполнителем в стационаре, заключается в проверке соответствия оказания услуг требованиям технического задания к заключенному договору.

— контроль качества социальных услуг в форме социального обслуживания на дому заключается в проверке полноты, обоснованности и своевременности предоставления этих услуг и их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем гражданина, или нематериальной, определяющей степень улучшения его морально-психологического, физического состояния, решения бытовых, правовых и других проблем). Контроль качества социальных услуг гражданам проводят для проверки соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52142 и ГОСТ Р 53058.

— сравниваются данные предшествующего периода, отмечается тенденция.

3.7. Внеплановая проверка проводится при наличии претензий, жалоб со стороны ПСУ, при выявлении нарушений в ходе проведения мониторинга и плановых проверок либо при возникновении конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку предложений, направленных на улучшение работы внешнего исполнителя.

3.8. Основаниями для проведения внеплановых проверок являются:

— письменное поручение директора ГБУ ПВТ № 1 или письменное обращение его заместителя (служебная записка, докладная с обоснованием проведения внеплановой проверки);

— жалоба ПСУ по вопросам качества и своевременности предоставления

- социальных услуг;
- иная информация о нарушениях качества оказания социальных услуг внешним исполнителем, результаты проверок других организаций или иные источники.
- 3.9. Внеплановая проверка проводится в соответствии с приказом ГБУ ПВТ № 1.
- 3.10. Срок проведения проверки:
 - плановая устанавливается с учетом объема предстоящих работ и поставленных задач, но не более 20-ти рабочих дней;
 - внеплановая – не более 5-ти рабочих дней.

4. Порядок организации и проведения проверок.

- 4.1. Не менее чем за два рабочих дня до начала проведения плановой проверки заведующий Службой извещает в письменном виде ответственное должностное лицо внешнего исполнителя с указанием сроков и предмета проведения проверки.
- 4.2. При проведении внеплановой проверки ответственное должностное лицо внешнего исполнителя ставится в известность непосредственно перед началом проверки.
- 4.3. Извещение ответственного внешнего исполнителя о проведении проверок может быть доставлено всеми доступными средствами связи, с подтверждением о получении извещения.
- 4.4. В процессе проведения проверки сотрудники Службы:
 - запрашивают и получают документы (сведения), касающиеся оказания социальных услуг, на бумажных и электронных носителях либо их копии, а также доступ к автоматизированным базам данных (информационным системам) в сфере социального обслуживания;
 - проводят проверки документов и сведений, касающихся оказания социальных услуг внешним исполнителем;
 - вносят предложения по повышению качества социальных услуг.
- 4.5. После окончания проверки (плановой, внеплановой) ее результаты в течение 3-х рабочих дней оформляются в виде Акта проверки в 2-х экземплярах (приложения 3, 4 к настоящему Положению).
- 4.6. На основании Акта проверки заведующий Службой в 10-тидневный срок разрабатывает и согласовывает с внешним исполнителем и направляет на утверждение директору ГБУ ПВТ № 1 план мероприятий по устранению внешним исполнителем выявленных недостатков с указанием сроков их выполнения в 2-х экземплярах.
- 4.7. После завершения сроков, указанных в плане мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проверки, Служба контроля качества проводит повторную проверку.
- 4.8. В случае если по установленным в результате проверки нарушениям внешний исполнитель не принял мер по их устранению, заведующий

Службой незамедлительно информирует о подобных фактах директора ГБУ ПВТ № 1.

- 4.9. Все акты проверки регистрируются в журнале регистрации актов проверок (приложение 5).

5. ПРАВА СЛУЖБЫ.

Служба для решения возложенных на нее задач имеет право:

- 5.1. Получать от структурных подразделений ГБУ ПВТ № 1 материалы (планы, отчеты и т.д.), необходимые для осуществления работы, входящие в компетенцию Службы.
- 5.2. Давать руководителям структурных подразделений ГБУ ПВТ № 1 обязательные для исполнения указания по вопросам, относящимся к компетенции Службы.
- 5.3. Самостоятельно вести переписку по вопросам, входящим в компетенцию Службы, и не требующим согласования с директором ГБУ ПВТ № 1.
- 5.4. Представительствовать в установленном порядке от имени ГБУ ПВТ № 1 по вопросам, относящимся к компетенции Службы, во взаимоотношениях с государственными и муниципальными органами, а также другими предприятиями, организациями, учреждениями, в том числе с организацией – внешним исполнителем.
- 5.5. Давать разъяснения, рекомендации и указания по вопросам, входящим в компетенцию Службы.
- 5.6. Проводить совещания и участвовать в совещаниях, проводимых в ГБУ ПВТ № 1 по вопросам, входящим в компетенцию Службы.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

- 6.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на Службу задач и функций несет заведующий Службой.
- 6.2. Ответственность работников Службы устанавливается действующим законодательством и должностными инструкциями.
- 6.3. Заведующий и другие работники Службы несут персональную ответственность за правильность оформляемых ими документов, их соответствие законодательству Российской Федерации.

7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ.

- 7.1. Своевременное и качественное выполнение поставленных целей и задач.
- 7.2. Качественное выполнение функциональных обязанностей.
- 7.3. Отсутствие обоснованных жалоб от ПСУ на работу Службы.

8. Заключительные положения.

- 8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует до принятия нового положения.
- 8.2. По инициативе Работодателя или Работников в настоящее Положение могут вноситься изменения и дополнения в порядке, установленном трудовым законодательством Российской Федерации.
- 8.3. С настоящим Положением все работники Службы и руководители структурных подразделений ГБУ ПВТ №1 должны быть ознакомлены под роспись.