

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГКУСОКК «Новокубанский  
реабилитационный центр»

Е.Р. Звягинцева

« 11 » / *сентябрь* / 2021 г.



**Положение  
группы контроля  
по проверке функционирования системы качества условий  
оказания услуг в ГКУСОКК «Новокубанский реабилитационный центр»**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящее положение определяет порядок работы группы контроля по проверке функционирования системы качества условий оказания услуг в государственном казённом учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Новокубанский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее - учреждение). Деятельность учреждения по оценке соответствия объемов, качества условий оказания социальных услуг, порядка их предоставления учреждением в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.2. Группа контроля системы качества условий оказания услуг создана в целях обеспечения контроля за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания в учреждении.

1.3. Деятельность группы контроля как контролирующего органа направлена на дальнейшее совершенствование качества условий оказания услуг в учреждении.

1.4. Состав группы контроля системы качества учреждения утверждается директором. Возглавляет группу контроля ответственный за систему качества. В группу контроля также входят ответственные исполнители по проведению проверок.

1.5. Группа контроля осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы, руководством по качеству учреждения, настоящим положением о группе контроля системы качества условий оказания услуг учреждением, утвержденными директором, и требованиями следующих нормативных правовых документов: Закон Российской Федерации от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Закон Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей"; Закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных»; Федеральный закон от 05.12.2017 г. № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг»; Закон Краснодарского края «Об утверждении перечня социальных услуг,

предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края от 26.12.2014 № 3087-КЗ, с внесёнными изменениями законом Краснодарского края от 05 мая 2019г. № 4019-КЗ2; Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 25.07.2014 № 536 «О порядке утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг» и Приказа Министерства труда и социального развития Краснодарского края от 05.07.2017 N 941; Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22.12.2014 № 1042 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае» (в ред. Приказов Министерства труда и социального развития Краснодарского края от 24.05.2018 N 705; 20 октября 2020 года № 1481); приказ министерства труда и социальной защиты РФ от 23.05.2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации: национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения» ГОСТ Р 52496-2005; национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143- 2003"; национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2003; ГОСТ Р 52495-2005 Социальное обслуживание населения. Термины и определения; ГОСТ Р 54342—2011 Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг.

1.6. Целями группы контроля системы качества условий оказания услуг являются: обеспечение постоянного удовлетворения обслуживаемых предоставляемыми услугами; обеспечение политики учреждения в области качества условий оказания услуг; осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество условий оказания услуг; предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям.

1.7. Задачами группы контроля системы качества условий оказания услуг являются: разработка общей стратегии управления качеством; создание единой информационной среды и критериев оценки качества; интеграция передового опыта; эффективное использование кадровых ресурсов; совершенствование деятельности путем стандартизации технологий; координация деятельности по повышению качества.

## **2. Направления деятельности группы контроля**

2.1. Группа контроля системы качества: обеспечивает соответствие предоставляемых социальных услуг индивидуальным программам и условиям

договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями. Определяет приоритетность требований (запросов) обслуживаемых по обеспечению качества условий оказания услуг; предупреждает проблему качества услуг, то есть обеспечивает уверенность в том, что проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и решаться после их возникновения; обеспечивает соблюдение нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг; обеспечивает четкое распределение полномочий и ответственности сотрудников за его деятельностью по предоставлению услуг; осуществляет разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества; обеспечивает документальное оформление итогов контроля за качеством условий оказания услуг, предоставление отчетов руководителю о функционировании системы качества, ее анализа, использования полученных результатов для совершенствования; содействует проведению коррекции знаний, умений, навыков в целях совершенствования качества условий оказания услуг.

2.2. В процессе проверки системы качества условий оказания услуг группа контроля осуществляет: контроль соответствия системы качества требованиям Национальных стандартов и документации на нее; анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составленных частей; анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; анализ и оценку результатов работы учреждения в области качества условий оказания услуг; выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

### **3. Контроль качества условий оказания услуг.**

3.1. Контроль качества условий оказания услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности.

3.2. Контроль и оценка качества условий оказания услуг.

3.2.1. При контроле и оценке качества условий оказания услуг группа контроля системы качества: проверяет и идентифицирует услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующими их предоставление; обеспечивает приоритет обслуживаемых в оценке качества услуг; практикует регулярную оценку степени удовлетворенности получателей социальных услуг путем проведения опросов.

3.3. Контроль основных факторов, влияющих на качество условий оказания услуг.

3.3.1. Контролю подлежат следующие основные факторы: наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (далее - документы); условия размещения учреждения; укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация; специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.

д.); состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг;

3.4. Контролю подлежат следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг:

3.4.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении:

- соответствие информации о деятельности учреждения, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении учреждения; на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт учреждения));

- наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее;

- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3.4.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг:

- обеспечение в организации учреждения комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста учреждения и пр.);

- время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту учреждения для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.);

- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3.4.3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

- оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп

пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

- обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

3.4.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждения:

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3.4.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы учреждения (подразделения, отдельных специалистов и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);
- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3.5. Контроль качества социально-бытовых услуг.

3.6. Контроль качества социально-медицинских услуг.

3.7. Контроль качества социально-психологических услуг.

3.8. Контроль качества социально-педагогических услуг.

3.9. Контроль качества социально-трудовых услуг.

3.10. Контроль качества социально-правовых услуг.

3.11. Контроль качества социально-реабилитационных услуг.

3.11.1. Контроль качества услуг связанных с повышением коммуникативного потенциала обслуживаемых учреждением, имеющих ограничения жизнедеятельности, проведением социально-реабилитационных мероприятий, осуществляется оценкой по степени восстановления физических или умственных возможностей обслуживаемых и их адаптации к окружающей обстановке. В какой мере проводимые мероприятия способствуют усвоению навыков поведения обслуживаемых в быту и общественных местах, обучению пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации.

Заместитель директора по ВРР



И.Н. Клещёва