



Положение
о комиссии по контролю качества и оценки
эффективности социального обслуживания
ГАУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для контроля исполнения государственного задания на предоставление социальных услуг с целью повышения качества предоставляемых государственных услуг по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов, создания комфортных условий для получателей услуг и определяет компетенцию, функции, задачи, порядок формирования и функционирования комиссии по контролю качества и оценки эффективности социального обслуживания (далее по тексту - Комиссия).

1.2. Положение разработано на основании федеральных законов:

- от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- от 24.11.1995 г. N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;
- ГОСТ Р 52143-2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»;
- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания».

2. Основные цели и задачи комиссии

2.1. Основной целью Комиссии является проверка соответствия качества социальных услуг требованиям ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» и определение эффективности и результативности работы отделений социального обслуживания в рамках реализации уставных целей и задач ГАУСС) ПО «Мокшанский психоневрологический интернат» (далее по тексту - Учреждение).

2.2. Комиссия в достижении цели своей деятельности ставит перед собой следующие основные задачи:

- контроль за соблюдением правил и государственных стандартов по предоставлению государственных социальных услуг, норм профессиональной деятельности и профессиональной этики;
- контроль за соблюдением сотрудниками учреждения требований, предусмотренных действующим законодательством по социальным вопросам и внутренними документами по вопросам предоставления социальных услуг;
- принятие на основе закрепленных за Комиссией полномочий мер, обеспечивающих выполнение работниками учреждения требований и правил, предусмотренных внутренними документами;
- выполнение иных задач, соответствующих закрепленным за Комиссией полномочиям и направленным на достижение уставных целей и задач деятельности учреждения.

3. Образование и состав комиссии

- 3.1. Комиссия создается на основании приказа руководителя учреждения.
- 3.2. Количественный состав Комиссии утверждается руководителем учреждения, но не может быть менее трех человек.
- 3.3. В состав Комиссии входят: председатель, секретарь и члены комиссии.
- 3.4. В состав Комиссии включаются руководители структурных подразделений учреждения и специалисты из числа сотрудников учреждения.

4. Председатель комиссии

4.1. Председатель Комиссии организует ее работу, созывает заседания Комиссии и председательствует на них, организует на заседаниях ведение протокола, подписывает протокол заседания Комиссии и иные документы, исходящие от ее имени.

4.2. Председатель Комиссии несет ответственность за деятельность Комиссии, своевременность, обоснованность и объективность принятых Комиссией решений.

4.3. Председатель Комиссии устанавливает ответственность каждого члена комиссии за проверку конкретных процессов, функций, отделений и подготовку рабочей документации.

4.4. Для достижения целей и решения задач деятельности Комиссии, координации ее взаимодействия с должностными лицами учреждения, председатель Комиссии осуществляет следующие основные функции:

- составляет план работы Комиссии и руководит деятельностью Комиссии по выполнению плановых мероприятий;
- ежеквартально отчитывается о деятельности Комиссии и принятых ею решениях, анализирует проделанную работу;
- обеспечивает повседневное выполнение функций Комиссии;
- по результатам проверки готовит справки и материалы для принятия администрацией учреждения решений о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам учреждения, допустившим нарушения требований стандартов и правил;
- обеспечивает взаимодействие Комиссии со структурными подразделениями и должностными лицами учреждения.

5. Полномочия, права и обязанности комиссии

5.1. Комиссия осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами, Уставом учреждения, настоящим Положением и другими внутренними документами учреждения.

5.2. Комиссия в рамках своей компетенции рассматривает вопросы:

- по планированию работы комиссии;
- анализа качества предоставляемых социальных услуг учреждением;
- результатов внеплановых проверок;
- планирования мероприятий, повышающих качество предоставляемых социальных услуг.

5.3. Комиссия осуществляет контроль за качеством предоставленных социальных услуг в соответствии с государственным заданием на оказание социальных услуг и государственными стандартами социального обслуживания и деятельностью сотрудников учреждения в регулируемой сфере путем проведения плановых и внеплановых проверок.

5.4. Предметом плановой проверки является определение эффективности и результативности работы отделений социального обслуживания согласно методикам их определения, утвержденных руководителем учреждения, соблюдение работниками требований стандартов и государственного задания на оказание социальных услуг, а также требований к профессиональным навыкам и образовательному уровню работников учреждения.

5.5. Основанием для проведения Комиссией внеплановой проверки может являться поступившая в учреждение жалоба на действия какого-либо работника при предоставлении социальных услуг, нарушение работниками стандартов и правил, оказание некачественных услуг, соответствующие запросы органов власти, требующие проведения проверки работы структурных

подразделений учреждения, иные особые случаи внеплановых проверок по поручению администрации учреждения. Срок внеплановой проверки - до 2-х дней.

5.6. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

5.7. Для выполнения Комиссией функций, возлагаемых на нее в соответствии с настоящим Положением, члены Комиссии имеют право запрашивать информацию в объеме, необходимом для полного, всестороннего и объективного исследования всех обстоятельств принятого к рассмотрению Комиссией факта нарушения.

Запрос о предоставлении информации должен содержать ссылку на материалы проверки по факту нарушения, обстоятельства которого подлежат выяснению, и точный перечень запрашиваемых сведений.

Комиссия для полного, всестороннего и объективного исследования всех обстоятельств по факту нарушений, выявленных в ходе проверки, вправе привлекать штатных сотрудников учреждения (бухгалтера, инспектора отдела кадров и др.).

5.8. Должностные лица учреждения обязаны предоставить Комиссии требуемые документы о качестве услуг и эффективности социального обслуживания не позднее чем через 3-х дней после осуществления Комиссией устного или письменного запроса.

5.9. Комиссия обязана:

- своевременно и полно проводить проверку;
- своевременно и добросовестно изучать все документы и материалы, относящиеся к предмету проверки;
- давать оценку достоверности данных, содержащихся в документах учреждения;
- по итогам проверок во всех случаях составлять справки (акты, заключения), включающие выводы и предложения по исправлению выявленных недостатков;
- требовать от руководителя учреждения устранения выявленных нарушений;
- не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены Комиссии имеют доступ при выполнении своих функций;
- своевременно доводить до сведения руководителя учреждения результаты осуществленных проверок в форме заключения.

5.10. По итогам проверки качества оказания социальных услуг Комиссия составляет заключение, утверждаемое на ее заседании. Заключение подписывается председателем Комиссии, принимавшим участие в проверке, и представляется руководителю учреждения.

5.11. Разрабатываются мероприятия по устранению и реализации выявленных недостатков.

5.12. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией несущественными и легкоустраняемыми, ею выносится указание об устранении выявленных нарушений в установленный срок с обязательным подтверждением устранения нарушений.

В случае неисполнения вышеназванного указания, нарушения считаются существенными и Комиссией выносится заключение о рассмотрении материалов для принятия администрацией учреждения решений о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам учреждения, допустившим нарушения.

5.13. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией существенными, ею выносится заключение о передаче материалов в администрацию учреждения для принятия решений о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам учреждения, допустившим нарушения требований стандартов и правил, а также указываются сроки повторной проверки.

5.14. В случае выявления Комиссией фактов нарушения должностными лицами или штатными сотрудниками учреждения требований стандартов и правил, других внутренних документов учреждения, председатель Комиссии инициирует проведение служебного расследования.

Служебное расследование проводится по общим правилам проведения проверки, но не может длиться более одного месяца.

По факту выявления в ходе проверки нарушения Комиссия подготавливает представление в администрацию учреждения для принятия к нарушителям соответствующих мер дисциплинарного воздействия согласно внутренним документам учреждения, либо выносит представление на обсуждение общего собрания трудового коллектива для принятия соответствующих организационно-дисциплинарных мер.

5.15. Комиссия ежегодно через своего председателя представляет администрации учреждения или общему собранию коллектива учреждения доклад о своей деятельности и может вносить предложения и общие рекомендации, основанные на результатах проверки, изучении заявлений и информации, полученных от обслуживаемых клиентов.

6. Порядок работы комиссии

6.1. Плановая проверка осуществляется Комиссией согласно годовому плану работы Комиссии.

6.2. Внеплановая проверка проводится Комиссией на основании решения администрации учреждения либо председателя Комиссии о проведении внеплановой проверки основанием для решения проведения внеплановой проверки может являться обращение (жалоба) получателей социальных услуг, а так же их родственников или работников.

6.3. Проверка проводится в соответствии с методическими указаниями определения результативности работы отделений и определения качества предоставляемых социальных услуг.

6.4. Решения по вопросам, отнесенным к компетенции Комиссии, принимаются на заседаниях комиссии.

Заседания Комиссии являются закрытыми.

6.5. Комиссия проводит заседания на основании плана-графика заседаний комиссии, но не реже 1 раз в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии.

6.6. Заседание Комиссии созывается председателем Комиссии.

6.7. На заседаниях Комиссии ее члены должны присутствовать лично, они не могут передавать свои полномочия другим лицам по доверенности.

6.8. Кворум для проведения заседания Комиссии должен быть не менее 2/3 от числа избранных членов Комиссии.

6.9. При решении вопросов на заседании Комиссии каждый член комиссии обладает одним голосом. Передача голосов одним членом комиссии другому члену комиссии запрещается.

6.10. Решения на заседании Комиссии принимаются большинством голосов членов комиссии, принимающих участие в заседании. При равенстве голосов решающим является голос председателя Комиссии.

6.11. Члены Комиссии в случае своего несогласия с решением Комиссии могут изложить в письменном виде особые мнения, которые прилагаются к протоколу заседания Комиссии.

6.12. На заседании Комиссии ведется протокол.

6.13. В протоколе указываются:

- дата, место и время проведения;
- лица, присутствовавшие на заседании;
- повестка дня заседания;
- вопросы, поставленные на голосование, и итоги голосования по ним; - принятые решения.

6.14. Протокол заседания Комиссии подписывается председателем Комиссии.

6.15. Заключение, протоколы заседаний и иные документы, связанные с деятельностью Комиссии, хранятся в учреждении в порядке и в течение сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

6.16. Проверки по контролю качества и оценки эффективности социального обслуживания, осуществляемые Комиссией, не должны нарушать нормального режима работы учреждения.

7. Ответственность комиссии

7.1. Члены комиссии, принимающие участие в проведении проверки по факту указанных нарушений, отвечают за достоверность и объективность сведений, полученных в ходе ее проведения, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами учреждения.

7.2. Члены Комиссии несут ответственность за добросовестное выполнение возложенных на них обязанностей в порядке, определенном действующим законодательством.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем учреждения.

8.2. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение или утверждение Положения в новой редакции осуществляется по решению руководителя учреждения.