

УТВЕРЖДЕНО:

приказом директора ГКУ «СРЦН
«Надежда» Вознесенского района»
от 15.08.2016 г. № 441

ПОЛОЖЕНИЕ
ПО КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ
ГОСУДАРСТВЕННЫМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ
«СОЦИАЛЬНО – РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР
ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ «НАДЕЖДА»
ВОЗНЕСЕНСКОГО РАЙОНА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с постановлением Правительства Нижегородской области №377 от 21 июня 2016 года «О предоставлении социальных услуг поставщиками социальных услуг несовершеннолетним, их родителям (законным представителям) в Нижегородской области», Федеральным Законом Нижегородской области от 28.12.2013 года 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Нижегородской области», приказом Министерства социальной политики Нижегородской области №465 от 29.07.2015г., Федеральным Законом Нижегородской области от 24.06.1999г. №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности правонарушений несовершеннолетних» и иными локальными актами ГКУ «СРЦН «Надежда» Вознесенского района».

1.2. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности оказания этих услуг, а также их результативности, определяющей степень повышения физического, морально – психологического состояния клиента, решение его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги.

1.3. Контроль подлежит качеству всех социальных услуг, предоставляемых в Государственном казенном учреждении «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Вознесенского района» (далее – Центр).

1.4. Внутренний контроль - неотъемлемая часть управленческой деятельности учреждения, действия директора учреждения, заместителя директора, заведующих отделениями и других должностных лиц по обеспечению достижения целей и задач работы учреждения, выявлению возможных нарушений и отклонений в принятии оперативных мер по их корректировке, совершенствованию системы деятельности учреждения.

2. ЦЕЛИ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

2.1. Целями проведения контроля качества предоставляемых социальных услуг являются:

- оценка деятельности учреждения в плане предоставления социальных услуг;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставления социальных услуг;
- выявление степени удовлетворения клиентов качеством предоставляемых социальных услуг.

3. СОДЕРЖАНИЕ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1. Проведения контроля соответствия качества социальных услуг стандартам качества социальных услуг является обязательным и осуществляется специально созданной в учреждении службой контроля, состав которой утверждается директором учреждения, в соответствии с разработанным планом.

3.2. Объектом проверки является деятельность структурных подразделений учреждения, оказывающих социальные услуги. Состав службы контроля состоит из работников учреждения.

3.3. Контроль качества социальных услуг производится по следующим показателям:

3.3.1. Количественные:

- количество несовершеннолетних, получивших реабилитацию;
- количество семей, получивших услуги;
- продолжительность оказания услуги;
- количество детей, вернувшихся в биологическую или помещенных в замещающую семью и др.

3.3.2. Качественные:

- психологическое здоровье воспитанников;
- соматическое здоровье воспитанников;

- качество социально-трудовой реабилитации несовершеннолетних;
- профессиональная компетентность специалистов учреждения и др.

3.3.3. Условия обслуживания (удобство, вежливость и т.п.)

3.3.4. Соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении социальных услуг (наличие необходимого оборудования, нормы расходных материалов и т.п.).

3.3.5. Соблюдение санитарно-гигиенических норм.

3.3.6. Предоставление социальных услуг.

3.3.7. Квалификационные требования к персоналу, оказывающему социальные услуги.

3.3.8. Источником получения информации о качестве социальных услуг являются документация, периодические опросы клиентов и заявления, жалобы и предложения, зафиксированные в книге обращений, обязательной к ведению во всех организациях, оказывающих социальные услуги.

3.4. По результатам проведения контрольного мероприятия составляется акт и справка.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА КЛИЕНТОВ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

4.1. Под опросом клиентов о качестве предоставляемых социальных услуг понимается выявление мнения о качестве предоставляемых социальных услуг, непосредственно затрагивающих их интересы.

4.2. Организатором проведения опроса является руководитель службы контроля качества предоставляемых социальных услуг.

4.3. Участие в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказа от него. Внесение данных об участии в опросе осуществляются по желанию опрашиваемого.

4.4. Подготовка, проведение и подведение итогов опроса осуществляется открыто и гласно.

4.5. Участники опроса ставят знак «+» или любой другой знак в одном из квадратов с предполагаемым вариантом ответов.

4.6. После проведения опроса клиентов организатор проведения опроса подводит его итоги.

4.7. Организатор проведения опроса обеспечивает сохранность документации по проведению опроса клиентов и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) и других документов до завершения опроса и установления его результатов. Опросные листы и анкеты в течение 1 года хранятся у организатора проведения опроса, а затем уничтожаются.



ГКУ «СРЦН «Надежда»
Вознесенского района»
Прошито, пронумеровано
и скреплено печатью
3 Лист лис.

Директор: В.Н. Есъякина