

П О Л О Ж Е Н И Е

**о внутреннем контроле качества социальных
услуг, предоставляемых получателям
социальных услуг**

**г. Шебекино
2022 г.**

Согласовано:

Председатель профсоюзного комитета
ГБСУСОСЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

В.Н. Ткаченко

2011 г.



Утверждаю:

Директор ГБСУСОСЗН
«Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

П.А. Бугаков

« 2011 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о внутреннем контроле качества социальных услуг, предоставляемых
получателям социальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регламентирует содержание и порядок проведения контроля качества оказания социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания (далее – контроль), определяет цели, предмет, порядок и методы проведения контроля в ГБСУСОСЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее – Учреждение) в целях повышения их качества, создания комфортных условий для получателей услуг и определяет компетенцию, функции, задачи и порядок формирования и функционирования комиссии внутреннего контроля качества и оценки эффективности социального обслуживания (далее по тексту - Комиссия).

1.2. Под контролем качества понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности предоставления социальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности социальных услуг требованиям, содержащимся в законодательстве.

1.3. Положение разработано на основании следующих нормативно-правовых актов:

- ФЗ от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- ФЗ от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
- ФЗ от 24.11.1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.11.2014 №874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»;
- Постановления Правительства Белгородской области от 4 февраля 2019 года № 58-пп «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52142-2013 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения";
- ГОСТ Р 52143-2021 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг";
- ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения";
- ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения";
- ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения;
- ГОСТ Р 53348-2019 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам;
- ГОСТ Р 54341-2011 Социальное обслуживание населения. Контроль качества реабилитационных услуг гражданам пожилого возраста;

ГОСТ Р 52497-2020 Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания;

- ГОСТ Р 52498-2005 "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания";

- ГОСТ Р 52880-2007 "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов";

- ГОСТ Р 52882-2007 "Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания";

- ГОСТ Р 52883-2007 "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания";

- ГОСТ Р 52884-2021 Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления услуг гражданам старшего поколения и инвалидам;

- ГОСТ Р 53058-2013 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста";

- ГОСТ Р 53059-2014 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам";

- ГОСТ Р 53060-2009 "Документация учреждений социального обслуживания".

1.4. Целью осуществления контроля является: обеспечение прав получателей социальных услуг на получение необходимого объема и надлежащего качества социальных услуг, создание необходимых условий для удовлетворения запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышение эффективности и качества социального обслуживания граждан, оценка их уровня удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых социальных услуг.

2. Задачи и принципы контроля качества социальных услуг

2.1. Задачи внутреннего контроля качества социальных услуг:

2.1.1. Достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующих требованиям государственных и национальных стандартов, административных регламентов, иных нормативно-правовых документов;

2.1.2. Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг;

2.1.3. Предотвращение и устранение любых несоответствий услуг, предъявляемым к ним требованиям;

2.1.4. Мониторинг удовлетворенности качеством услуг получателями социальных услуг Учреждения.

2.2. Критерии оценки качества социальных услуг:

2.2.1. Полнота предоставления услуг в соответствии с индивидуальной программой получателя социальных услуг;

2.2.2. Своевременность предоставления социальных услуг;

2.2.3. Результативность (эффективность) предоставления услуг – степень улучшения эмоционального, физического состояния получателя социальных услуг, решения его бытовых и других проблем.

2.3. Принципы, на которых базируется внутренний контроль качества социальных услуг:

2.3.1. Законность – соблюдение специалистами, осуществляющими контроль требований законодательства, нормативно-правовых актов, определяющих их полномочия;

2.3.2. Ответственность и объективность - предоставление специалистами, осуществляющими контроль, достоверной предоставляемой информации по итогам контроля;

2.3.3. Системность – периодичность проведения контрольных мероприятий.

3. Формы внутреннего контроля качества социальных услуг

3.1. Внутренний контроль качества социальных услуг осуществляется в виде плановых и оперативных проверок.

3.1.1. Плановый контроль осуществляется в соответствии с утвержденным планом учреждения, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок.

3.2. Формы контроля по направленности:

3.2.1. Личностно-профессиональный контроль – изучение и анализ выполнения должностных инструкций, качества оказания социальных услуг, повышения профессиональной квалификации;

3.2.2. Тематический контроль проводится по отдельным видам социальных услуг и направлен на изучение фактического состояния дел.

3.2.3. Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации по оказанию социальных услуг.

4. Организационная структура системы контроля качества

4.1. Организация внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в учреждении осуществляется специально созданной комиссией, в состав которой входят лица, назначаемые приказом директора учреждения. Эта служба контроля охватывает этапы планирования, работы с получателями социальных услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Контроль качества социальных услуг осуществляется на постоянной основе.

4.2. Организационная структура системы контроля качества социального обслуживания включает в себя 3 (три) звена контроля:

1 звено - ежедневный самоконтроль работника, оказывающего социальные услуги;

2 звено – комиссия по внутреннему контролю качества социальных услуг;

3 звено – контроль директора учреждения.

4.3. Проверки могут быть плановые и внеплановые. Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок и утверждаются директором учреждения. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг, при выявлении нарушений в ходе проведения плановых проверок либо при возникновении конфликтной ситуации.

4.4. Самоконтроль работника учреждения проводится ежедневно. Целью проведения самоконтроля является рационализация рабочего времени, которая приведет к увеличению количества оказываемых каждым работником услуг и повышению их качества. Каждый работник в своей работе должен руководствоваться инструкциями по выполнению тех или иных социальных услуг.

По окончании рабочего дня работник должен зафиксировать все оказанные им услуги в соответствующем журнале предоставления услуг в письменном и(или) электронном виде. В конце месяца заполненный журнал передается специалистам по социальной работе для внесения в единый электронный журнал предоставления социальных услуг. После заполнения специалистами по социальной работе данные единого электронного журнала предоставления социальных услуг незамедлительно подаются ответственному за ведение базы АИС лицу.

Для организации самоконтроля по оказанию услуг работник руководствуется следующими документами:

- стандартами (национальными, региональными, локальными);
- должностными инструкциями;
- журналами учета предоставления социальных услуг;
- отчетом об оказанных социальных услугах.

4.5. На ответственных исполнителей по проведению контроля качества оказания социальных услуг возлагается ответственность за планирование и организацию контроля качества социального обслуживания.

Задачи комиссии:

- осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социально-бытовыми, социально-медицинскими, социально-психологическими, социально-педагогическими, социально-правовыми, социально-трудовыми, услугами в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе аналогичным перечнем социальных услуг, предоставляемых учреждением на платной основе, а также социально-реабилитационными услугами, предоставляемыми в отделении восстановления социальных коммуникаций (далее – услуги);
- предотвращение или устранение любых несоответствий оказываемых услуг и предъявляемых к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг.

4.6. Проверки, осуществляемые комиссией, могут быть плановые и внеплановые.

Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический (к примеру, проверяется качество оказания социально-гигиенических услуг), фронтальный (оценивается качество всех гарантированных учреждением услуг), сравнительный (сравниваются данные предшествующего периода, отмечается тенденция), документарный (проверяются журналы учета услуг отчеты о проводимых услугах, результаты анкетирования получателей социальных услуг и т.д.). Плановые проверки осуществляются согласно плану проверок, но не реже 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг, при возникновении конфликтной ситуации, запросов правоохранительных органов, контролирующих и надзорных организаций, для контроля выполнения рекомендаций и замечаний, данных по результатам плановой проверки. Внеплановая проверка проводится для изучения ситуации и выработки мероприятий по улучшению работы.

4.7. Комиссия осуществляет проверку:

- ведения документации, в том числе по внутреннему контролю качества социальных услуг;
- деятельности данного направления и отдельных работников по оказанию социальных услуг и их соответствие стандартам;
- результативности оказываемых социальных услуг (удовлетворенности получателями социальных услуг качеством полученных социальных услуг);
- результатов устранения недостатков, выявленных в ходе проверок и аналитической работы отделения.

5. Порядок формирования Комиссии по внутреннему контролю за качеством предоставляемых социальных услуг

Комиссия создается приказом руководителя учреждения. Количественный состав Комиссии утверждается руководителем учреждения, но не может быть менее трех человек.

В состав Комиссии входят: председатель, заместитель председателя, секретарь и члены комиссии. В состав комиссии в обязательном порядке должен входить председатель профсоюзного комитета учреждения, имеющий право голоса. Комиссия утверждается приказом директора до 31 января 2022 года.

Председатель Комиссии избирается членами Комиссии учреждения из их числа большинством голосов от общего числа членов комиссии. Члены комиссии назначаются на весь срок полномочий. При выбытии отдельных членов Комиссии они заменяются другими в установленном настоящим Положением порядке.

Комиссия вправе в любое время переизбрать своего председателя большинством голосов от общего числа членов комиссии.

Работа комиссии осуществляется в соответствии с данным положением и ежегодным планом работы, утверждаемым директором, состав комиссии по контролю качества социальных услуг является постоянно действующим объединением и утверждается приказом директора до 31 января 2022 года.

Комиссия в своей деятельности руководствуется действующим Законодательством РФ,

законодательством Белгородской области, Уставом учреждения, настоящим Положением, планом работы, утверждаемым директором.

Срок полномочий комиссии по внутреннему контролю – неограничен.

6. Полномочия и обязанности комиссии

6.1. Комиссия в рамках своей компетенции рассматривает следующие вопросы:

- планированию работы Комиссии;
- анализа качества социальных услуг предоставляемых учреждением;
- организация плановых и внеплановых проверок подразделений и служб;
- планирования мероприятий, повышающих качество социальных услуг на основе мониторинга качества услуг;
- выработка рекомендаций по внедрению мероприятий, направленных на повышение качества услуг;

6.2. Обязанности Комиссии:

- своевременно и полно проводить проверки подразделений и служб;
- заблаговременно изучать документацию и материалы, относящиеся к предмету проверки;
- давать оценку достоверности данных, содержащихся в документах подразделений и служб по контролю качества услуг;
- по итогам проверок составлять акты и протоколы, содержащие выводы и предложения по устранению выявленных в ходе проверок недостатков, а также, направленные на повышение качества услуг;
- соблюдать конфиденциальность в отношении сведений, полученных в ходе проверки;
- своевременно предоставлять руководителю Учреждения заключения по результатам проверок.

7. Организация работы комиссии

7.1. Организацию работы Комиссии обеспечивает председатель (заместитель председателя) и секретарь. Председатель Комиссии созывает заседания Комиссии и председательствует на них, организует на заседаниях ведение протокола, подписывает протокол заседания Комиссии и иные документы, исходящие от ее имени. В случае отсутствия председателя Комиссии его функции осуществляет заместитель председателя Комиссии.

7.2. Председатель Комиссии несет ответственность за деятельность Комиссии, своевременность, обоснованность и объективность принятых Комиссией решений. Председатель Комиссии устанавливает персональную ответственность членов комиссии за проверку конкретных процессов, функций, отделений и подготовку рабочей документации.

7.3. 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;
- руководит деятельностью Комиссии по выполнению плановых мероприятий;
- обеспечивает повседневное выполнение функций Комиссии;
- по результатам проверки готовит внутреннюю документацию Комиссии для принятия администрацией учреждения решений о применении мер дисциплинарного воздействия к работникам учреждения, допустившим нарушения требований стандартов и правил;
- обеспечивает взаимодействие Комиссии со структурными подразделениями и должностными лицами учреждения.
- комиссия ведет учет проверок, которые отражаются в журнале регистрации о качестве предоставления услуг.

7.4. Комиссия дает заключения по поступившим жалобам от получателей социальных услуг и вырабатывает рекомендации по исполнению предложений поступивших в ходе проверки от получателей соц. услуг.

7.5. Комиссия по внутреннему контролю проводит проверки по качеству предоставляемых социальных услуг в соответствии с утвержденным планом контрольных

проверок, составляемым председателем Комиссии или же на основании поступивших жалоб на качество услуг (внеплановая проверка).

7. Подготовка к проведению проверки внутреннего контроля

На стадии подготовки материалов к рассмотрению Комиссия разрешает следующие вопросы:

- перечень законов и иных нормативных актов, которыми следует руководствоваться при проведении проверки;
- обстоятельства, имеющие значение для правильного рассмотрения вопроса;
- состав лиц, участвующих в проведении проверки;
- перечень дополнительных вопросов, необходимых для освещения в ходе проверки,
- ознакомление руководителя проверяемой службы с минимальным перечнем вопросов, подлежащих освещению в ходе проверки.

8. Порядок работы комиссии.

Комиссия по внутреннему контролю качества ГБУСОССЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» осуществляет мониторинг следующих социальных услуг:

- социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
- социально-медицинские, направленные на поддержание и улучшение здоровья получателей социальных услуг;
- социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния получателей социальных услуг для их адаптации в среде проживания (обществе);
- социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга и организацию их досуга;
- социально-трудовые, направленные на проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;
- социально-правовые, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов клиентов;
- услуги, направленные на повышение коммуникативного потенциала пожилых граждан и инвалидов, имеющих ограничения жизнедеятельности, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня получателей социальных услуг;
- услуги, предоставляемые в отделении восстановления социальных коммуникаций;

При осуществлении проверки Комиссия по внутреннему контролю основывается на разработанный для каждой службы учреждения «Минимальный перечень вопросов», приведенных в приложении №1.

9. Количественная и качественная оценка оказания социальных услуг

9.1. Контроль качества социальных услуг представляет собой количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

В ходе проведения внутреннего контроля качества социальных услуг оценивается их соответствие стандарту, документация на услугу, нормативным документам: объем (количество оказанных социальных услуг), порядок предоставления, условия предоставления.

Качество услуги – степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям получателей социальных услуг.

Количественные характеристики социальной услуги: полнота услуги, точность исполнения услуги, безопасность процессов оказания услуги.

Качественные характеристики социальной услуги:

- репутация учреждения, осведомленность о нуждах получателей социальных услуг, компетентность исполнителя услуги;
- эффективность коммуникации исполнителя и заказчика услуги, желание и

возможности работников предоставлять услугу, надежность и безопасность предоставляемых услуг, улучшение психозмоционального и, по возможности, физического состояния получателей социальных услуг;

- отсутствие предписаний со стороны контрольных и надзорных органов, отсутствие нарушений трудового законодательства;

- обеспечение качества подготовки служебных документов, отчетов, информации.

9.2. Основные требования к качеству оказания социальных услуг:

9.2.1. Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

- жилой площади по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность), не менее 7м² на каждого проживающего в комнате, которая должна обеспечивать удобство проживания получателей социальных услуг, а также учитывать, по возможности, физическое и психическое состояние, наклонности, психологическую совместимость при размещении получателей социальных услуг в жилых помещениях (комнатах);

- помещений, предоставляемых для предоставления социальных услуг, которые по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать возможности оказания всех видов социальных услуг с учетом специфики получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;

- мебели и оборудования, которые должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;

- мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья и постельных принадлежностей), предоставляемого получателям социальных услуг, который должен быть удобным, соответствовать росту и размерам получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям и, по возможности, их запросам по фасону и расцветке, в том числе при выписке из учреждения, выдача закрепленной за гражданином одежды, белья и обуви по сезону;

- питания (четырёхразовое питание в день), включая диетическое питание (согласно заключению врача) по соответствующим диетам, которое должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;

- уборка жилых помещений - подметание и (или) мытье пола, очистка от пыли поверхности мебели (не менее 2 раз в день);

- организация досуговых мероприятий путем обеспечения книгами, журналами, газетами, настольными играми получателей социальных услуг;

- помощь в приеме пищи (кормление) - оказание помощи в приеме пищи (кормлении). Услуга предоставляется получателям социальных услуг, не способным по состоянию здоровья самостоятельно принимать пищу (4 раза в день, а также дополнительно при необходимости, на период пребывания в Учреждении);

- обеспечение за счет средств получателя социальных услуг книгами, журналами, газетами, настольными играми по просьбе получателей социальных услуг;

- предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход - предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход (находящимся на постельном режиме), в том числе: умывание, обтирание, мытье, причёсывание, сопровождение в туалет, высаживание на судно, смена нательного и постельного белья, (абсорбирующего белья при необходимости) (ежедневно комплекс мероприятий), в том числе: проверка на педикулез и чесотку, стрижка ногтей (на руках, ногах) (не реже 1 раза в неделю); стрижка волос (не реже 1 раза в 2 недели), бритье (при необходимости, но не реже 1 раза в неделю);

- отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции - отправка и получение посылки, телеграммы, письма через почтовое отделение, письма через

почтовый ящик (1 - 2 раза в неделю);

9.2.2. Оценка качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку:

- своевременного и в необходимом объеме выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, путем организации ухода за ними с учетом медицинских показаний, физического и психического состояния;

- проведение оздоровительных мероприятий (оздоровительная гимнастика и прогулки на свежем воздухе) - оказание помощи в выполнении безопасных для здоровья физических упражнений в соответствии с рекомендациями врача (оздоровительная гимнастика, прогулки на свежем воздухе);

- проведения систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

- консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья) - по вопросам ведения здорового образа жизни, рационального питания в соответствии с возрастом и состоянием здоровья, поддержания и сохранения здоровья, проведения оздоровительных мероприятий;

- проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни - просветительской работы, направленной на формирование у получателя социальных услуг навыков здорового образа жизни, избавление от вредных привычек и др.;

- оказания помощи в выполнении занятий по адаптивной физической культуре, которая должна обеспечивать овладение получателями социальных услуг доступного и безопасного для здоровья комплекса физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья. Проведение укрепляющих здоровье комплекса физических упражнений с учетом индивидуальных возможностей организма человека, направленных на реабилитацию и адаптацию к нормальной социальной среде, преодоление психологических барьеров, препятствующих ощущению полноценной жизни в соответствии с рекомендациями врача;

- оказание первой медицинской (доврачебной) помощи (поддержание жизненно важных функций: дыхания, кровообращения) - комплекса мероприятий, направленных на поддержание жизненно важных функций до прибытия врача лечебного учреждения;

- оказание санитарно-гигиенической помощи (обмывание, обтирание, стрижка ногтей, причесывание, смена нательного и постельного белья) - Предоставление гигиенических услуг (комплекс мероприятий в день) (обмывание, обтирание, помощь в мытье в ванной или душе, причесывание и стрижка волос, ногтей (на руках, ногах), проверка на педикулез и чесотку, смена нательного и постельного белья);

- оказание содействия в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения (согласно заключению врача) - приобретение за счет средств получателей социальных услуг необходимых лекарственных препаратов для приема по назначению врача; получение лекарственных препаратов бесплатно (на льготных условиях) и медицинских изделий по рекомендации ИПРА и по мере необходимости;

- оказание содействия в госпитализации, сопровождение ответственным персоналом получателей социальных услуг в медицинскую организацию для проведения медицинских консультаций, лабораторных исследований, получения медицинской помощи, медицинского обследования в соответствии с назначением врача;

- проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки - мероприятия по первичному осмотру ответственным персоналом с целью определения объективного состояния получателей социальной услуги, их физического и психологического состояния, а также санитарной обработки получателей социальных услуг (купание, смена нательного белья, выдача одежды) для предотвращения заноса инфекции в стационарные организации социального обслуживания. При выявлении педикулеза - проведение противопедикулезной обработки;

- профилактика и лечение пролежней - своевременная диагностика риска развития пролежней, своевременное начало выполнения всего комплекса профилактических мероприятий, восстановление кровообращения в поврежденных тканях, уменьшение сдавливания тканей;

- организация прохождения диспансеризации (профилактического медицинского осмотра) в организациях здравоохранения - посещение получателями социальных услуг врачей-специалистов для профилактического медицинского осмотра и диспансерного обследования состояния здоровья, получение рекомендаций медицинских специалистов в организациях здравоохранения (согласно действующему законодательству в системе здравоохранения);

9.2.3. Оценка качества оказания социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- оценку качества социально-психологического консультирования, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений - проведение бесед, направленных на формирование у получателя социальных услуг комфортного психического состояния, поддержание жизненного тонуса, мотивацию его активности; квалифицированная помощь по налаживанию межличностных отношений;

- оценку качества социально-психологического патронажа - систематическое наблюдение за получателями социальных услуг, которое обеспечивает своевременное выявление ситуаций психологического дискомфорта, личностного или межличностного конфликта, способствующих усугублению трудной жизненной ситуации, и оказание им, при необходимости, социально-психологической помощи;

- оценку качества оказания консультативной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия - консультирование получателей социальной услуги, содействие в мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, расширение у них диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления трудностей, укрепления уверенности в себе.

9.2.4. Оценка качества оказания социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

- оценку качества социально-педагогической коррекции, включая диагностику и консультирование - квалифицированная и эффективная педагогическая помощь в форме бесед, разъяснений, рекомендаций с целью обеспечения полноценного развития личности: - выявление социально-педагогических проблем, стоящих перед получателем социальных услуг, и их причин; обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов и последующего их решения; - определение направлений педагогической коррекции (коррекция интересов и склонностей, самооценки, внутрисемейных отношений, социальной ситуации развития); формирование готовности к обучению; развитие социально приемлемых навыков и умений; - выбор и применение коррекционных методик, форм и методов работы с получателем социальных услуг;

- оценку качества формирования позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) - проведение занятий, направленных на выявление, формирование и развитие способностей, позитивных интересов получателя социальных услуг; формирование стремления к самопознанию, ответственного отношения к себе и другим; организация клубов по интересам и кружков, обеспечивающих удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг, расширение кругозора, сферы общения, повышение их творческой активности;

- оценку качества организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия) - посещение театров, выставок, концертов, праздников, соревнований, организация собственных концертов, выставок, спортивных соревнований и иных культурных мероприятий.

9.2.5. Оценка качества оказания социально-трудовых услуг включает в себя оценку:

- оценку качества проведения мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам - мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, занятий по трудотерапии (посадка растений, в том числе комнатных, уход за ними, уборка территории), учитывая желания, возможности получателей социальных услуг и рекомендации врачей, восстановлению личностного и социального статуса, подбор видов технологических операций и работ с учетом психологической совместимости получателей социальной услуги;

- оценку качества оказания помощи в трудоустройстве - содействия получателю социальных услуг в решении вопросов трудоустройства: поиск временной (сезонной) работы, работы с сокращенным рабочим днем, на дому

- оценку качества организации помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами в соответствии с их способностями - содействия в оформлении документов в образовательные учреждения и посещении занятий, организуемые службой занятости согласно рекомендаций ИПРА.

9.2.6. Оценка качества оказания социально-правовых услуг включает в себя оценку:

- оценку качества оказания помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг - помощи получателю социальных услуг в получении документов, удостоверяющих личность, других персональных документов, в том числе необходимых для получения мер социальной поддержки, пенсий, пособий, технических средств реабилитации, санаторно-курортного лечения, реабилитации и др., а также выполнение необходимых действий для восстановления утраченных (пришедших в негодность) документов, написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем. Услуга (при необходимости оплаты при оформлении документов) оказывается за счет средств получателя социальных услуг;

- оценку качества оказания помощи в получении юридических услуг - содействия в получении юридической помощи (сопровождение в юридические организации), в том числе бесплатно при наличии права обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;

- оценку качества оказания помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг - консультирование получателя социальных услуг по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов; разъяснение сути проблемы, определение предполагаемых путей их решения, осуществление практических мер.

9.2.7. Оценка качества оказания услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов включает в себя оценку:

- оценку качества обучения инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации - пользованию техническими средствами реабилитации, которое должно развить у человека практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами;

- оценку качества обучения навыкам поведения в быту и общественных местах - для формирования получателя социальных услуг как самостоятельной личности, культурной, вежливой, предусмотрительной в отношении к окружающим, организации внутренней дисциплине личности и расширения коммуникативного потенциала;

- оценку качества оказания помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности - развития практических навыков умения самостоятельно пользоваться компьютером.

9.2.8. Оценка качества оказания социально-реабилитационных услуг в отделении восстановления социальных коммуникаций включает в себя оценку:

- оценку качества оказания социально-средовой реабилитации и абилитации;
- оценку качества оказания социально-психологической реабилитации и абилитации;
- оценку качества оказания социально-бытовой адаптации;

- оценку качества оказания социокультурной реабилитации;
- оценку качества оказания физкультурно-оздоровительных мероприятий и спорта.

9.2.9. Оценка качества оказания услуг, предоставляемых в отделении предоставления социальных услуг за полную плату: производится по критериям, указанным в пунктах 9.2.1. – 9.2.7. настоящего Положения.

9.2.10. Кроме того, оценка качества предоставления социальных услуг проводится в соответствии с Минимальным перечнем вопросов, подлежащих освещению при проведении проверки соответствующего подразделения (Приложение 1).

10. Порядок рассмотрения обращений граждан

10.1. Обращения граждан могут поступать в Учреждение в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

10.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и предоставления социальных услуг к руководителю Учреждения, его заместителям или заведующей отделением лично или через своего законного представителя.

10.3. В целях реализации прав граждан на обращение в Учреждении обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

10.4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефонах должностных лиц Учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании социальных услуг;

- об адресах электронной почты и интернет-сайта Учреждения;
- о графике личного приема граждан директором Учреждения;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

10.5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Учреждение. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в Учреждение отдельно от других видов делопроизводства. Ответственный за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом руководителя Учреждения. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ директора Учреждения по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю. Срок хранения дел по обращениям граждан в Учреждение составляет 2 года с даты регистрации обращения.

10.6. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в Учреждении в журнале регистрации обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом директора Учреждения. Учету подлежат все обращения, поступающие в Учреждение в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование Организации, направившей обращения;

- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

10.7. Все поступившие в Учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя). Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Учреждения принимает директор в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику Учреждения, действие (или бездействие) которого обжалуется.

10.8. Работник Учреждения, получивший поручение директора о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

10.9. Работник Учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников Учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения. Работник Учреждения, получивший поручение директора о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

10.10. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, директор принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

10.11. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или Организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

10.12. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, директор вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

10.13. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные Организации, по исполнению которых может быть указан другой срок. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма Учреждения и подписываются руководителем. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

10.14. В случае, если обращение поступило в Учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение поступило в Учреждение по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

10.15. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

10.16. В Учреждении не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.

10.17. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются руководителю Учреждения.

10.18. Устные обращения рассматриваются руководителем Учреждения, к которому обратился гражданин (руководитель, его заместитель, заведующие отделениями) в ходе личного приема.

10.19. Директор учреждения проводит личный прием граждан с периодичностью не реже одного раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются руководителем. Информация о принятых директором заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

10.20. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

10.21. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящую Организацию или в суд.

11. Порядок проведения анкетирования граждан

11.1. В целях изучения удовлетворенности граждан оказанными социальными услугами в Учреждении организуется проведение анонимного анкетирования получателей социальных услуг с периодичностью один раз в квартал.

11.2. Форма анкеты разрабатывается специалистами Учреждения и должна отражать объективную оценку получателями социальных услуг качества оказания медицинской помощи в Учреждении.

11.3. Информация о результатах проведенного анкетирования является открытой.

11.4. Результаты проведенного анкетирования используются директором в целях совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой гражданам и совершенствования организационных технологий оказания медицинской помощи.

12. Ответственность комиссии

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.

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

13. Права и обязанности работников при проведении контроля качества оказания социальных услуг

13.1. Работник имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества социального обслуживания каждый работник должен быть ознакомлен под роспись с актами контроля, оценки качества социального обслуживания.

13.2. Каждый работник имеет право обратиться в комиссию по контролю качества оказания социальных услуг в случае разногласий. Ответ по результатам разногласий направляется председателем комиссии по контролю качества не позднее 10 дней с момента поступления заявления в комиссию.

13.3. Каждый работник обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий, членам комиссии по контролю качества. При проведении контрольных мероприятий работник обязан предоставить контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.

13.4. Все споры по контролю качества, неурегулированные настоящим Положением, разрешаются в установленном законом порядке.

14. Документальное оформление результатов проверки контроля качества оказания социальных услуг

14.1. После окончания проверки члены комиссии в течении 3 (трех) рабочих дней документально оформляют результаты проверки (акт проверки и протокол). Результаты проведения проверки оформляются актом и протоколом. В акте отражается:

- дата, время и место проведения проверки;
- наименование службы и руководитель;
- время проведение проверки, дата ознакомления руководителя с перечнем вопросов;
- статус проверки (плановая или внеочередная);
- оценка качества услуг и соответствие требованиям нормативной документации (удовлетворительно, неудовлетворительно);
- мнение руководителя, проверяемой службы о выявленных недостатках.

С актом проверки знакомят директора и заместителей с результатами проверки.

14.2. Заместители директора совместно или один из заместителей по указанию директора в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента получения акта проверки разрабатывают и согласовывают с председателем комиссии план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их исполнения. Указанный план согласовывается с директором Учреждения.

14.3. Внеплановые проверки проводят в присутствии заместителя(лей) директора или без таковых в течение 3 (трех) дней с момента возникновения нестандартной или конфликтной ситуации.

14.4. Заместитель директора направляет письменный ответ за подписью директора получателю социальных услуг в течение 10 дней с момента поступления жалоб (обращения), а в случае поступления обращения из контрольных и надзорных органов, в срок указанный в представлении контролирующего (надзорного) органа.

14.5. Итоги проверок рассматриваются на заседаниях комиссии по контролю качества предоставления социальных услуг.

15. Мероприятия по устранению выявленных нарушений.

По окончании проверки проводится заседание комиссии, которое оформляется протоколом. В протоколе отражается:

- оценка качества предоставляемых услуг;
- рекомендации по устранению выявленных нарушений;
- срок устранения нарушений.

Рекомендации по устранению выявленных нарушений являются обязательными для исполнения всеми работниками учреждения в установленный комиссией срок.

Оценка качества услуг носит рекомендательный характер для комиссии по назначению выплат стимулирующего характера и при распределении премий.

16. Заключительные положения.

Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем учреждения. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение или утверждение Положения в новой редакции осуществляется по решению руководителя учреждения.

юрисконсульт
Зиновьева Н.М.

Утверждаю:
Директор ГБУС СОСЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
П.А. Бугаков
« 20.02 » 2022 г.

Приложение 1
к « Положению о внутреннем контроле качества социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг ГБУС СОСЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению при проведении проверки службы административно-хозяйственной части «Бытовое обслуживание» Прачечная»

- Соблюдение порядка приемки белья в стирку;
- Своевременность стирки белья;
- Соблюдение технологического процесса замачивания и стирки белья;
- Соблюдение технологического процесса сушки и глажения белья;
- Соблюдение технологического процесса при приготовлении рабочих растворов и жидкостей;
- Правильность ведения внутренней документации;
- Соблюдение правил охраны труда и противопожарной безопасности.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению при проведении проверки службы административно-хозяйственной части «Хозяйственная служба и материально-техническое снабжение»

- Полнота и своевременность удовлетворения потребностей Учреждения в продуктах питания, материалах, оборудовании и иных товарно-материальных ценностях (далее – ТМЦ).
- Наличие всей документации, указанной в гражданско-правовых договорах и контрактах при приемке каждого вида поставляемых ТМЦ.
- Степень рациональности размещения ТМЦ при хранении в складских помещениях.
- Соблюдение режима хранения, соблюдение соответствующих СанПиН.
- Соблюдение противопожарного режима.
- Обеспечение сохранности ТМЦ при приемке, отпуске и хранении.
- Своевременность и правильность оформления учетной документации.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению при проведении проверки службы административно-хозяйственной части «Обслуживание и содержание зданий и территорий»

- Внешний вид и состояние территории Учреждения.
- Внешний вид и состояние жилых корпусов, служебных и вспомогательных зданий и сооружений.
- Состояние жилых комнат получателей социальных услуг, коридоров, рекреаций, бытовых комнат, иных помещений.
- Соответствие состояния жилых комнат получателей социальных услуг, коридоров, рекреаций, бытовых комнат, иных помещений требованиям СанПиН, противопожарным

правилам.

- Состояние и исправность работы систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения, вентиляции и освещения.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению при проведении проверки службы «Организация питания» отделения «Бытовое обслуживание»

- Санитарное состояние пищеблока, использование кухонного инвентаря согласно его маркировки;
- Проверка качества мытья и сушки посуды;
- Контроль хранения продуктов в холодильнике, соблюдение принципа раздельного хранения продуктов в холодильнике, наличие 48-часового хранения контрольных проб и их маркировка;
- Контроль бракеражного журнала, журнала осмотра на гнойничковые заболевания;
- Проверка соответствия семидневных перспективных меню требованиям нормативной документации Министерства здравоохранения РФ и Министерства труда и социальной защиты РФ и СанПиН;
- Проверка системы контроля качества приготовляемых блюд (работа бракеражной комиссии, входящий контроль сырья);
- Состояние и уровень технического обслуживания пищевого оборудования в столовых корпусов №1 и №2;
- Проверка хранения скоропортящихся продуктов,
- Проверка работы пищеблока по выполнению требованиям СанПиНов по выполнению противоэпидемических и санитарно-гигиенических мероприятий;
- Проверка степени удовлетворенности получателей социальных услуг приготовлением и подачей пищи.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению при проведении проверки службы административно-хозяйственной части «Автотранспортное обслуживание»

- Внешний вид автотранспорта.
- Техническое состояние автотранспорта.
- Степень приспособленности транспортных средств для перевозки инвалидов.
- Соблюдение водителями ПДД
- Соблюдение водителями правил перевозки пассажиров
- Соблюдение водителями правил перевозки грузов.
- Правильность ведения внутренней документации.
- Наличие(отсутствие) обоснованных жалоб.
- Полнота и своевременность предоставления услуг транспорта.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению при проведении проверки Социально-психологического отделения

- Своевременность и полнота социально-психологического и психологического консультирования;
- Своевременность социально-психологической диагностики и обследования личности;
- Своевременность и полнота психологической коррекции;
- Своевременность и полнота оказания психотерапевтической помощи;
- Своевременность социально-психологического и социально-педагогического патронажа;
- Своевременность и эффективность психологических тренингов;

- Своевременность и эффективность обучения инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации;
- Своевременность и полнота обучения получателей социальных услуг - инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности;
- Своевременность и полнота оказания психологической помощи;
- Своевременность и полнота социально-педагогического консультирования;
- Своевременность и полнота социально-педагогической диагностики и обследования личности;
- Своевременность и полнота социально-педагогической коррекции, включая диагностику и консультирование.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению при проведении проверки службы «Культурно-массовое обслуживание» Социально-реабилитационного отделения

- Полнота и своевременность организации и проведения клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов получателей социальных услуг;
- Своевременность оказания помощи в написании и прочтении писем;
- Полнота и своевременность организации отправлений религиозных обрядов;
- Степень удовлетворенности получателей социальных услуг организацией досуговых мероприятий путем обеспечения книгами, журналами, газетами, настольными играми;
- Степень удовлетворенности получателей социальных услуг обеспечением за счет средств получателей социальных услуг книгами, журналами, газетами, настольными играми по их просьбе;
- Полнота и своевременность отправки и получения посылок, телеграмм, писем через почтовые отделение, почтовый ящик;
- Степень удовлетворенности получателей социальных услуг организацией досуга (праздников, экскурсий и других культурных мероприятий) - посещение театров, выставок, концертов, праздников, соревнований, организация собственных концертов, выставок, спортивных соревнований и иных культурных мероприятий;
- Правильность ведения внутренней документации.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению при проведении проверки службы административно-хозяйственной части «Делопроизводство, комплектование и подбор кадров»

- Правильность разработки кадровой политики Учреждения;
- Правильность составления проектов приказов, инструкций, положений, стандартов и других актов нормативно-правового характера;
- Своевременность разработки прогнозов, определения текущей потребности в кадрах и источников ее удовлетворения на основе изучения рынка труда;
- Своевременность комплектования Учреждения кадрами рабочих, специалистов требуемых профессий, специальностей и квалификации в соответствии с целями, стратегией и профилем Учреждения, требованиями ГОСТ Р 52883-2007 «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;
- Правильность формирования и ведения банка данных о количественном и качественном составе кадров;
- Своевременность и эффективность подбора и отбора работников совместно с руководителями заинтересованных подразделений и внесение соответствующих предложений

по их назначению на указанные должности, оформление приказов о приеме на работу и другой необходимой для этого документации;

- Своевременность и правильность оформления приема, перевода, увольнения работников в соответствии с Трудовым законодательством, положениями, инструкциями и приказами директора Учреждения;

- Своевременность и правильность подготовки и выдача справок о трудовой деятельности по заявлениям работников (в том числе работников, ранее работавших в учреждении);

- Своевременность и правильность приема на ответственное хранение трудовых книжек работников;

- Своевременность и правильность ведения установленной документации по кадрам, подготовки материалов для представления персонала к поощрению;

- Своевременность и правильность подготовки материалов для привлечения работников к материальной, дисциплинарной ответственности;

- Своевременность и эффективность расстановки кадров на основе оценки их квалификации, личных и деловых качеств;

- Своевременность и правильность подготовки документов по пенсионному страхованию и представление их в соответствующие органы;

- Контроль составления и соблюдение графиков отпусков, учета использования работниками отпусков, оформления очередных и дополнительных отпусков в соответствии с утвержденными графиками;

- Своевременность и правильность оформления командировок;

- Своевременность и полнота контроля за состоянием трудовой дисциплины в подразделениях Учреждения и соблюдением работниками правил внутреннего распорядка;

- Наличие плана мероприятий по укреплению трудовой дисциплины, снижению текучести кадров, потерь рабочего времени;

- Своевременность и правильность рассмотрения жалоб и заявлений работников по вопросам приема, перемещения, увольнения, нарушения трудовых прав;

- Наличие заключенного коллективного договора.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению при проведении проверки службы административно-хозяйственной части «Правовое обслуживание»

- Своевременность и полнота оказания получателям социальных услуг помощи в оформлении документов;

- Своевременность и полнота оказания помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением;

- Своевременность и полнота оказания юридической помощи в содействии в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат;

- Своевременность и полнота оказания получателям социальных услуг Учреждения содействия в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством;

- Своевременность и полнота оказания получателям социальных услуг Учреждения содействия в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах государственного, муниципального жилых фондов в течение 6 месяцев с момента поступления в Учреждение, а также во внеочередном обеспечением жилым помещением в случае отказа от услуг Учреждения по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение;

- Своевременность и полнота оказания получателям социальных услуг Учреждения содействия в получении страхового медицинского полиса;

- Степень удовлетворенности желания получателям социальных услуг Учреждения по

получению по доверенности пенсий, пособий, социальных выплат.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению при проведении проверки социально-медицинского отделения, отделения активного долголетия, отделения милосердия

- Полнота и своевременность оказания или содействия в оказании получателям социальных услуг учреждения медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых территориальных программ обязательного страхования государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях;

- Полнота и эффективность ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг;

- Полнота и своевременность содействия в проведении медико-социальной экспертизы;

- Полнота и своевременность содействия в проведении или проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера;

- Полнота и своевременность оказания получателям социальных услуг Учреждения первичной медико-санитарной помощи;

- Полнота и своевременность содействия в организации прохождения получателями социальных услуг Учреждения диспансеризации;

- Своевременность госпитализации получателей социальных услуг Учреждения в лечебно-профилактические учреждения, содействия в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение;

- Полнота и своевременность содействия в получении зубопротезной, бесплатной протезно-ортопедической и слухопротезной помощи;

- Полнота и своевременность обеспечения техническими средствами ухода и реабилитации;

- Своевременность и эффективность проведения санитарно-просветительной работы для решения вопросов возрастной адаптации;

- Своевременность организации экстренной медико-психологической помощи;

- Полнота формирования и организации работы «групп здоровья» по медицинским показаниям и возрастным особенностям клиентов;

- Полнота и своевременность содействия в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;

- Своевременность содействия в госпитализации, сопровождения нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения;

- Полнота и своевременность проведения в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур.

Комиссия вправе проводить проверку по отдельной части из выше перечисленных вопросов.

Согласовано:
 Председатель профсоюзного комитета
 ГБУСОССЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
 В.Н. Ткаченко
 2022 г.



Утверждаю:
 Директор ГБУСОССЗН
 «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
 И.А. Бугаков
 2022 г.



ПЛАН

проведения проверок внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых получателям
 ГБУСОССЗН «Шебекинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» согласно
 Постановлению Правительства Белгородской области
 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг» от 04.02.2019 №58-пп

| № п/п | Дата проведения | Наименование проверяемого подразделения |
|-------|--------------------------|---|
| 1 | Февраль, июль 2022 г. | «Бытовое обслуживание» Прачечная |
| 2 | Февраль, июль 2022 г. | «Бытовое обслуживание» Организация питания. |
| 3 | Март, август 2022 г. | Социально-медицинское отделение. |
| 4 | Март, август 2022 г. | Отделение милосердия. |
| 5 | Март, август 2022 г. | Отделение активного долголетия. |
| 6 | Апрель, сентябрь 2022 г. | Социально-реабилитационное отделение. Социально-трудовая реабилитация. |
| 7 | Апрель, сентябрь 2022 г. | Социально-реабилитационное отделение. Культурно-массовое обслуживание |
| 8 | Апрель, сентябрь 2022 г. | Предоставление социальных услуг за полную плату |
| 9 | Апрель, сентябрь 2022 г. | Отделение восстановления социальных коммуникаций |
| 10 | Май, октябрь 2022 г. | Социально-психологическое отделение |
| 11 | Май, октябрь 2022 г. | Административно-хозяйственная часть (делопроизводство, комплектование и подбор кадров). |
| 12 | Июнь, ноябрь 2022 г. | Административно-хозяйственная часть (правовое обслуживание) |
| 13 | Июнь, ноябрь 2022 г. | Административно-хозяйственная часть (Хозяйственная служба и материально-техническое снабжение; обслуживание и содержание зданий и сооружений) |
| 14 | Июнь, ноябрь 2022 г. | Административно-хозяйственная часть (Автотранспортное обслуживание) |