|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮРуководитель казенного учреждения Омской области"Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.В. Бобцова"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. |
| ПОЛОЖЕНИЕо внутреннем контроле качества оказания социальных услуг,предоставляемых казенным учреждением Омской области"Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска" |
|  |
| 2021 |

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует содержание и порядок проведения контроля качества оказания социальных услуг в казенном учреждении Омской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска".

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:

- Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ "Об основах социального

обслуживания граждан 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 Омской области от 24.12.2014 № 361-п "О Порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг".

1.4. Целью осуществления контроля является: повышение эффективности и качества оказываемых услуг на всех стадиях их предоставления, оценка уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью предоставления услуг.

2. Задачи и принципы контроля качества социальных услуг

2.1. Задачи внутреннего контроля качества оказания социальных услуг:

2.1.1. Достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующего требованиям нормативных правовых документов;

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

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

2.1.4. Мониторинг удовлетворенности получателями социальных услуг доступностью и качеством оказания социальных услуг.

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 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 оказания социальных услуг:

2.3.1. Законность - соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, требований законодательства, нормативных правовых актов;

2.3.2. Системность - периодичность проведения контрольных мероприятий;

2.3.3. Объективность;

2.3.4. Открытость - участие получателей социальных услуг в оценке качества оказания социальных услуг (анкетирование, отзывы, опросы).

3. Методы внутреннего контроля качества оказания социальных услуг

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

3.2. Методы внутреннего контроля качества оказания социальных услуг:

3.2.1. Мониторинг, предусматривающий сбор, системный учет, обработку и анализ информации по организации и результатам предоставления социальных услуг.

3.2.2. Изучение документации.

3.2.3. Анкетирование.

3.2.4. Наблюдение.

3.2.5. Опрос.

3.2.6. Анализ обратной связи (обратная связь осуществляется через сайт учреждения <http://zabota.kvels55.ru> путем направления получателем социальных услуг сообщения на электронную почту учреждения, книгу жалоб и предложений, которая расположена в общедоступном месте, а также через "Почту доверия", которая представляет собой систему организации письменных обращений воспитанников учреждения, в том числе анонимных).

4. Оценка оказания социальных услуг

4.1. 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 оказания социальных услуг оценивается их соответствие нормативным документам: объем (количество оказанных социальных услуг), порядок предоставления, условия предоставления.

4.2. Основные требования к качеству оказания социальных услуг:

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

- помещений для предоставления социальных услуг (состояние зданий и помещений, их комфортность), которые должны отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, обеспечивать удобство проживания получателей социальных услуг;

- мебели и оборудования, которые должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом индивидуальных и возрастных особенностей получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам;

- мягкого инвентаря, 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;

- питания, которое должно удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям;

- иных социально-бытовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

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

- своевременного оказания первичной медико-санитарной помощи, выполнения медицинских процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг;

- проведения оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;

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

- проведения мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;

- консультирования по социально медицинским вопросам, которое должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;

- иных социально-медицинских услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

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

- социально-психологического консультирования, которое должно помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы;

- социально-психологического патронажа, который должен на основе систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать

своевременное выявление ситуаций психологического дискомфорта, конфликтных и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг;

- психологической помощи и поддержки через проведение бесед, общение, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности;

 - социально-психологической диагностики и обследования личности, которые позволяют выявить и проанализировать психологическое состояние и индивидуальные особенности личности получателя социальных услуг, влияющие на отклонения в его поведении и во взаимоотношениях с окружающими людьми;

- иных социально-психологических услуг, предоставляемых поставщиком

социальных услуг.

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

- социально-педагогической коррекции, включая диагностику и консультирование;

- формирования позитивных интересов получателей социальных услуг, организацию их досуга, которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг, расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг;

- иных социально-педагогических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

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

- оказания помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов, которая должна обеспечивать подготовку запросов, формирование и направление документов в уполномоченные органы и организации, выполнение необходимых действий для оформления, восстановления утраченных документов, регистрации получателя социальных услуг по месту пребывания;

- оказания помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг, которая, должна обеспечить организацию защиты личных неимущественных и имущественных прав получателя социальных услуг, восстановление его нарушенных прав.

5. Заключительные положения

5.1. Результаты работы по внутреннему контролю качества оказания социальных услуг отражаются в актах. В случае выявления нарушений разрабатывается план мероприятий по устранению недостатков с указанием ответственных лиц и сроков исполнения.

5.2. Проведение внутреннего контроля оценки качества оказания социальных услуг позволяет своевременно выявлять и исправлять недочеты, предвидеть и устранять ошибки и отклонения, изыскивать новые ресурсы. На основании результатов оценки контроля качества предоставления социальных услуг руководитель принимает соответствующие управленческие решения.