

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к приказу государственного
бюджетного учреждения социального
обслуживания Краснодарского края
«Кропоткинский психоневрологический
интернат»
от 29 декабря 2018 № 214

Положение
о комиссии внутреннего контроля качества социальных услуг и условий
их оказания государственным бюджетным учреждением социального
обслуживания Краснодарского края «Кропоткинский
психоневрологический интернат»

1. Общие положения

1.1. Осуществление контроля за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Кропоткинский психоневрологический интернат» (далее - учреждение) - деятельность учреждения по оценке соответствия объемов, качества социальных услуг, порядка и условия их оказания учреждением в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.2. Комиссия контроля системы качества создана в целях обеспечения контроля за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания в учреждении, оценки качества условий оказания услуг учреждением и повышения их качества.

1.3. Деятельность комиссии контроля системы качества учреждения как контролирующего органа направлена на дальнейшее совершенствование качества предоставляемых услуг в учреждении.

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

1.5. Комиссия контроля осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы, планом по улучшению качества работы по оказанию социальных услуг в учреждении, руководством по качеству учреждения, настоящим положением о комиссии контроля системы качества учреждения, утвержденными директором, и требованиями следующих нормативных правовых документов:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 г. № 223-ФЗ;
- Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996г. № 63-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.96 г. № 14-ФЗ
(часть вторая);

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

Жилищный, Земельный, Налоговый, Трудовой кодексы Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Закон Российской Федерации от 24.11.95 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

Закон Российской Федерации от 02.07.92 N 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании";

Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

Закон Российской Федерации от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Приказ Минтруда России от 17.11.2014 N 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)"

Приказ Минтруда России от 23.05.2018 N 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

Документы регионального уровня

Закон Краснодарского края «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края от 26.12.2014 № 3087-КЗ;

Закон Краснодарского края от 05.11.2014 N 3051-КЗ "О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края";

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 17.04.2014. № 189 «Об утверждении краевого перечня гарантированных государственных социальных услуг на территории Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 24.12.2014 № 1046 «Об утверждении порядка формирования и ведения Реестра поставщиков социальных услуг Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 05.12.2014 № 981 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг на территории Краснодарского края и порядка её взимания»;

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»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 17.10.2014 № 776 № «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги на территории Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 09.10.2014 № 751 «О порядке расходования средств, образовавшихся в результате взимания платы за предоставление социальных услуг организациями социального обслуживания Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 25.11.2014 № 956 «Об утверждении нормативов штатной численности организаций социального обслуживания Краснодарского края, осуществляющих стационарное социальное обслуживание»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 25.11.2014 № 958 «Об утверждении нормативов обеспечения мягким инвентарём и площадью жилых помещений в организациях социального обслуживания Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 25.11.2014 № 957 «Об утверждении норм питания в организациях социального обслуживания Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08.12.2014 № 985 «Об утверждении Методических рекомендаций по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании на территории Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08.12.2014 № 984 «Об утверждении Перечня иных обстоятельств, признанных ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан, для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08.12.2014 № 986 «Об утверждении Методических рекомендаций по составлению и заполнению индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 18.11.2014 № 940 «Об утверждении нормативов обеспечения мягким инвентарем, площадью жилых помещений при предоставлении социальных услуг в организациях социального обслуживания Краснодарского края – комплексных центрах социального обслуживания населения»;

Приказ Министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 30.12.2014 N 1100 "О порядке утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг";

Иные приказы министерства труда и социального развития Краснодарского края.

Национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации:

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52143-2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52880-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53058-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53059-2014 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53347-2014 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53348-2014 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 54342-2011 Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг;

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Краснодарского края в сфере социального обслуживания населения.

1.6. Целями комиссии контроля системы качества учреждения являются:

обеспечение постоянного удовлетворения обслуживаемых предоставляемыми услугами;

обеспечение политики учреждения в области качества оказания услуг; осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

обеспечение стабильного уровня качества услуг.

1.7. Задачами комиссии контроля системы качества учреждения 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 комиссии внутреннего контроля системы качества.

2.1. Комиссия внутреннего 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 услуг, соответствие оказанных услуг проблемам обслуживаемого;

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 интернат соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);

обеспечивает четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельностью по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

осуществляет разработку, внедрение и контроль эффективности

системы качества;

обеспечивает документальное оформление итогов контроля за качеством 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 предоставляемых услуг.

2.2. В процессе проверки системы качества учреждения (и ее составных частей) комиссия контроля системы качества 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 интерната в области качества услуг;

выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

3. Контроль качества социальных услуг.

3.1. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния обслуживаемого, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

3.2. При контроле и оценке качества услуг комиссия контроля системы качества:

проверяет и идентифицирует услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующими их предоставление;

обеспечивает самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;

обеспечивает приоритет обслуживаемых в оценке качества услуг;

практикует регулярную оценку степени удовлетворенности обслуживаемых услугами путем проведения опросов;

проводит сравнение оценок, обслуживаемых и исполнителей услуг, чтобы оценить совместимость двух мер их качеств, при необходимости осуществляет корректирующие действия и определяет, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам обслуживаемых.

3.3. Контроль качества социально-бытовых услуг.

3.3.1. Качество жилой площади, предоставляемой обслуживаемым учреждения, комиссия контроля проверяет путем оценки ее соответствия

санитарно-гигиеническим нормам, по размерам, состоянию зданий и помещений, их комфортности, обеспечению удобства проживания клиентов и по другим жизненно важным показателям. Одновременно проверяют, насколько учитывают при размещении обслуживаемых в жилых помещениях их физическое и психическое состояние, психологическую совместимость, наклонности.

3.3.2. Качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, комиссия контроля проверяет путем их оценки на соответствие требованиям по размеру, расположению, обеспечению удобства проведения в них упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения комиссия контроля проверяет на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:

требования противопожарной безопасности;

санитарным нормам;

требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания;

требования по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, клиентов и на качество предоставляемых услуг;

требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.).

3.3.3. При контроле качества мебели, оборудования, аппаратуры и приборов медицинского назначения, предметов ухода, банно-прачечного и другого технологического оборудования учреждения комиссия контроля проверяет, в какой степени отвечают они требованиям соответствующих стандартов, технических условий и обеспечивают безопасность и надлежащее качество предоставляемых услуг с учетом площадей, численности проживающих и специфики учреждения.

3.3.4. При контроле качества постельных принадлежностей, предоставляемых обслуживаемым интерната, комиссия контроля проверяет, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние обслуживаемых (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных и других).

3.3.5. При контроле качества одежды, обуви, нательного белья, предоставляемых обслуживаемым интерната комиссия контроля проверяет, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам обслуживаемых, отвечают ли по возможности их запросам по фасону и расцветке, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

3.3.6. При контроле качества питания, в том числе диетического, которое осуществляют работники пищеблока, комиссия контроля проверяет,

насколько оно разнообразно, приготовлено ли из доброкачественных продуктов, удовлетворяет ли потребности по калорийности, соответствует ли санитарно-гигиеническим требованиям.

3.3.7. Качество социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживаемого и гигиенического характера, предоставляемые обслуживаемым, не способным по состоянию здоровья или из-за преклонного возраста к самообслуживанию и выполнять обычные житейские процедуры (встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню), принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по комнате), комиссия контроля проверяет оценкой, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения необходимых обслуживаемым процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к обслуживаемым.

3.3.8. Контроль качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов комиссия контроля осуществляет проверкой степени создания условий для отправления религиозных обрядов (помещение, приобретение необходимых принадлежностей), насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние обслуживаемых, особенности религиозных обрядов, а также, не допускается ли ущемление прав свободного отправления религиозных обрядов верующими.

3.3.9. Качество содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, комиссия контроля проверяет насколько удовлетворяются потребности граждан в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, а также в решении вопросов связи (отправление и получение посылки, бандероли, писем).

3.3.10. Контроль качества услуг по обеспечению обслуживаемых граждан транспортом для их перевозки в медицинские организации осуществляется комиссией контроля проверкой того, насколько полностью удовлетворяются потребности обслуживаемых по обеспечению транспортом, осуществляются ли перевозки в сопровождении работников учреждения с соблюдением всех требований безопасности.

3.3.11. Контроль качества услуг по организации досуга в учреждении комиссия контроля проверяет насколько полностью удовлетворяются социокультурные и духовные запросы граждан, способствуют ли расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности, привлечению граждан к участию в праздниках, соревнованиях, к активной кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий. И проводятся ли мероприятия по организации досуга обслуживаемых учреждения в соответствии с планом работы учреждения во взаимодействии с организациями культуры, самодеятельными, профессиональными творческими коллективами.

3.4. Контроль качества социально-медицинских услуг.

3.4.1. Качество услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи обслуживаемым учреждения в объеме базовой программы обязательного страхования граждан Российской Федерации, территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой в лечебно-профилактических учреждениях, комиссия контроля проверяет оценкой, насколько полно, высококачественно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные программами.

3.4.2. При контроле качества услуг по обеспечению ухода за обслуживаемыми с учетом состояния их здоровья комиссия контроля проверяет, насколько полно и своевременно оказываются эти услуги: обтирание, обмывание, гигиенические ванны, причесывание, проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением врача, наблюдение с готовностью в любой момент прийти на помощь, оказание помощи при передвижении (при необходимости) и в других действиях гражданина, а также, в какой степени они удовлетворяют нужды и потребности обслуживаемых.

3.4.3. Контроль за содействием в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого инвалида является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации, состоящей из социально-средовой ориентации, социально-бытовой адаптации и медицинской реабилитации. И в какой мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

3.4.4. Качество услуг по организации прохождения диспансеризации комиссия контроля проверяет тем, в какой степени была обеспечена доступность посещения клиентами всех предписанных им врачей-специалистов и какова была их явка для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

3.4.5. При контроле качества услуг по оказанию квалифицированного консультирования по социально-медицинским вопросам, проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи комиссия контроля проверяет, обеспечивает ли такая организация услуг оказание квалифицированной помощи гражданам в правильном понимании и решении стоящих перед ним конкретных социально-медицинских проблем (гигиена питания, избавление от избыточного веса, вредных привычек, профилактика различных заболеваний, обучение практическим навыкам общего ухода и другое).

3.4.6. Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, заключается в проверке, насколько

обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности граждан.

3.4.7. При контроле качества услуг по содействию в получении зубопротезной помощи, в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, протезами, протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками, комиссия контроля проверяет, насколько полно соответствуют эти услуги потребностям обслуживаемых и обеспечивают получение ими необходимых протезов и других средств ухода и реабилитации в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.

3.4.8. Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раненых поверхностей, выполнение очистительных клизм) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катеторами и др.), заключается в проверке того, выполняются ли медицинские процедуры с максимальной аккуратностью и осторожностью со стороны медицинского персонала без причинения какого-либо вреда обслуживаемым.

3.4.9. При контроле качества услуги по содействию в проведении медико-социальной экспертизы комиссия контроля проверяет в какой степени обеспечивается оказание квалифицированной помощи органам государственной службы медико-социальной экспертизы в правильном определении в установленном порядке потребности гражданина в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма.

3.4.10. При контроле качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений комиссия контроля проверяет, в какой степени обеспечено овладение обслуживаемым и доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья.

3.4.11. Контроль качества услуг, связанных с организацией медико-социального обследования, проведением первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанием первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи осуществляется проверкой насколько обеспечено удовлетворение потребностей, обслуживаемых учреждения в социально-медицинских услугах и оценкой результативности принятых мер.

3.5. Контроль качества социально-психологических услуг

3.5.1. При контроле качества психологического консультирования комиссией контроля проверяется, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание необходимой помощи обслуживаемым по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления конфликтов. законодательством правах на обслуживание и о путях защиты от возможных нарушений закона.

3.5.2. Контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляется проверкой, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности обслуживаемого, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

3.5.3. Качество услуги по психологической коррекции контролируется проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении обслуживаемых, конфликтных межличностных отношениях и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

3.5.4. При контроле качества психопрофилактической и психологической работы комиссия контроля проверяет, в какой степени эта работа способствует эффективному решению личностных конфликтов, проблем, социальной адаптации к условиям жизни и быта и содействует формированию у обслуживаемых потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами.

3.6. Контроль качества социально-педагогических услуг

3.6.1. При контроле качества услуг по организации досуга в учреждении комиссией контроля проверяется, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы обслуживаемых и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности обслуживаемых, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

3.6.2. Контроль качества услуг, связанных с обучением граждан навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности оценивается по степени адаптации обслуживаемых к окружающей обстановке.

3.7. Контроль качества социально-трудовых услуг

3.7.1. Качество услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, комиссия контроля проверяет оценкой, в какой степени эти услуги обеспечивают создание в учреждении условий, позволяющих вовлечь обслуживаемых в различные формы жизнедеятельности с учетом состояния их здоровья, интересов, а также обеспечивать их активное участие в мероприятиях по обучению доступным профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса.

3.8. Контроль качества социально-правовых услуг

3.8.1. При контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам, связанным с правом граждан, на социальное обслуживание и защиту своих интересов, комиссией контроля проверяется, в полной ли мере доводят до обслуживаемых информацию об установленных

3.8.2. Качество услуг по оказанию юридической помощи или

содействию обслуживаемым в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, страхового медицинского полиса, защитой и соблюдением прав, контролируется проверкой в какой степени это содействие или помощь обеспечивает разъяснение сути и состояния интересующих обслуживаемых граждан проблем, помогает определить предполагаемые пути их решения и осуществить практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, контроль за прохождением документов и другое.

3.8.3. При контроле качества услуг по содействию обслуживаемым учреждения в получении мер социальной поддержки, пособий, компенсаций, и других выплат, алиментов и улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации и Краснодарского края комиссией контроля проверяется, насколько своевременно и полно, квалифицированно и эффективно оказывается обслуживаемым помощь в решении этих вопросов, интересующих обслуживаемых учреждения и насколько удовлетворяются их запросы и потребности.

При выписке из учреждения гражданину выдается закрепленная за ним одежда, белье и обувь по сезону (в соответствии с нормативами) соответствующих размеров, роста, а также справка с указанием времени пребывания в учреждении.

3.8.4. Контроль качества услуг по оказанию юридической помощи в оформлении различных документов (на получение предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, пособий, льгот, пенсионного обеспечения для удовлетворения личности) комиссия контроля осуществляет проверкой, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед гражданами проблем. В какой степени обеспечено разъяснение обслуживаемым содержание необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение фирменных бланков, написание сопроводительных писем

3.8.5. Качество услуг по содействию в получении адвоката в порядке, установленном законодательством, или обеспечению представительства в установленном порядке в суде для защиты прав и законных интересов обслуживаемого учреждения контролируется проверкой, в какой мере это содействие способствовало оказанию квалифицированной юридической защиты законных прав и помощи для принятия объективного решения по его вопросу.

3.8.6. Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование обслуживаемых по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.), осуществляется проверкой, в полном объеме получают обслуживаемые необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим

адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и т.д), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

3.8.7. Качество услуг по содействию в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев в случае отказа от услуг организации по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение, осуществляется проверкой в какой степени осуществлена защита гражданина от возможной потери вследствие различных обстоятельств законно принадлежащей или положенной ему жилой площади и недопущение ущемления его законных прав на жилище.

3.9. Контроль качества социально-реабилитационных услуг

3.9.1. Контроль качества услуг, связанных с повышением коммуникативного потенциала обслуживаемых учреждения, 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.

4. Критерии и показатели, используемые при оценке качества условий оказания социальных услуг.

Оценка условий оказания услуг проводится по общим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников учреждения;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением:

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

1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);
на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).

2) Наличие на официальном сайте организации (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 организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

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

1) Обеспечение в организации (учреждении) 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 организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

2) Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги).

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

4.3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (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.

2) Обеспечение в организации (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 (тифлсурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

4.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждения

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (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).

4.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).