

Приложение № 1
к приказу директора
областного государственного бюджетного учреждения
«Управление социальной защиты и
социального обслуживания населения
по Качугскому району»
от «01» ноября 2023 года № 185

УТВЕРЖДАЮ
Директор
областного государственного бюджетного учреждения
«Управление социальной защиты и
социального обслуживания населения
по Качугскому району»
П.А. Васильева



Порядок проведения внутреннего контроля качества оказания социальных услуг, государственных услуг, назначения и предоставления мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта и сопровождения граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном в ОГБУ «УСЗСОН по Качугскому району»

I. Общие положения

1.1. Настоящий порядок регламентирует содержание и механизм проведения внутреннего контроля качества оказания социальных услуг, государственных услуг назначения и предоставления мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта и сопровождения граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении в ОГБУ «УСЗСОН по Качугскому району»(далее – Учреждение).

1.2. Внутренний контроль осуществляется в виде плановых (текущих) проверок, оперативных (внеплановых) проверок и оценочного контроля со стороны получателей социальных услуг, государственных услуг, мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта, а также граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном в Учреждении.

1.3. Плановый (текущий) контроль осуществляется заместителем директора, заместителем директора- начальником отдела, заведующими отделениями, начальниками отделов в соответствии с утвержденным на очередной год планом, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование проводимых проверок.

1.4. Оперативный (внеплановый) контроль осуществляется Комиссией по приказу директора учреждения и проводится в форме документарной проверки в порядке, установленном законодательством.

1.5. Внеплановые проверки могут проводиться на основании конкретного обращения заявителя о фактах нарушения его прав на получение социальной услуги, государственной услуги, меры социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта, а также по заявлению граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном в Учреждении.

1.6. Оценочный контроль учреждения выполняется через анкетирование, отзывы в журналах, опросы.

1.7. Результаты планового (текущего), оперативного (внепланового) и оценочного контроля оформляются в виде справок, актов, записей в журналах контроля качества предоставления социальных услуг, государственных услуг, мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта, а также приема граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном в Учреждении в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

1.8. Ежегодно заместитель директора, заместитель директора-начальник отдела в их отсутствие заведующие отделениями и начальники отделов, составляет сводный отчет о проведении внутреннего контроля качества оказания социальных услуг, государственных услуг, назначения и предоставления мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта и сопровождения граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном в Учреждении специалистами за истекший год.

1.9. Результаты внутреннего контроля учитываются при планировании работы учреждения на следующий календарный год.

II. Контроль качества предоставления социальных услуг назначения и предоставления мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта и сопровождения граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении

2.1. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг, государственных услуг, назначения и предоставления мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта и сопровождения граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении, являются:

- показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, государственных услуг, предоставляемыми мерами социальной поддержки,

государственной социальной помощи на основании социального контракта и сопровождения граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе;

— обеспечение открытости документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг, государственных услуг, мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта и сопровождения граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении осуществляет деятельность (устав, положение, руководства, правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности; эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, иные документы);

2.2. Численность получателей социальных услуг, государственных услуг, мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта и граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении, охваченных в данном учреждении.

2.3. Доступность условий размещения поставщиков социальных услуг, государственных услуг, мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности);

2.4. Укомплектованность штата Учреждения специалистами и их квалификация;

— каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

2.5. Наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура помещений Учреждения);

2.6. Наличие информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, государственных услуг, мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта и сопровождения граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении;

2.7. Повышение качества социальных услуг, государственных услуг, мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта и сопровождения граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности учреждения в области осуществления уставных целей деятельности);

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

- содействия в приобретении и доставке на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов, приобретении топлива, оплате жилищно-коммунальных услуг и услуг связи, которое должно удовлетворять потребности получателей социальных услуг в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, а также в решении ими вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи;
- оказания помощи в приготовлении пищи, приеме пищи (кормлении), обеспечении водой, уборке жилых помещений, отправке почтовой корреспонденции, организации помощи в проведении ремонта жилых помещений, которая должна обеспечивать удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности;
- обеспечения кратковременного присмотра за детьми получателя социальных услуг, которое должно отвечать не только критериям необходимости, своевременности, но и безопасности детей;
- предоставления гигиенических услуг лицам, не способными по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход, которое должно обеспечивать выполнение необходимых получателям социальных услуг процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств;

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

- своевременного и в необходимом объеме выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг;
- выполнения процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.) которые должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;
- оценка качества срочных социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, включает в себя оценку своевременности и полноты объема оказанных социальных услуг

применительно потребности получателя социальных услуг в конкретных социальных услугах;

— показатели качества предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания и оценка результатов их предоставления поставщиками социальных услуг определяются по результатам предоставления социальных услуг применительно к каждому конкретному получателю социальных услуг;

— контроль качества предоставления социального обслуживания;

— при оценке качества социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, предоставляемых получателям социальных услуг, используются следующие критерии:

- полнота предоставления социальной услуги в полустационарной форме социального обслуживания, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг;
- своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;
- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

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

— помещений, предоставляемых для предоставления социальных услуг, которые по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать возможность 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, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам;

— оказания услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, не способным к самообслуживанию, которые должны обеспечивать выполнение необходимых получателям социальных услуг процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств;

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

— социально-психологического консультирования, которое должно обеспечить оказанию получателям социальных услуг квалифицированной

помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов;

— психологической помощи, оказание которой 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 психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг;

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

- социально-педагогической коррекции, осуществление которой
- должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, в которой нуждаются получатели социальных услуг;
- формирования позитивных интересов получателей социальных услуг, организацию их досуга, которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг (как взрослых, так и детей), расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг;

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

- оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;
- эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;

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

- обучения инвалидов(детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации, которое должно развить у инвалидов (детей-инвалидов) практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами;

- проведения социально-реабилитационных мероприятий, которые должны способствовать восстановлению социального статуса получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, улучшить взаимодействие получателя социальных услуг с обществом;
- обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, навыкам поведения в быту и общественных местах, которое должно обеспечивать формирование получателя социальных услуг как самостоятельной личности, культурной, вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, а также обучения внутренней дисциплине личности, способной обслужить себя в бытовых условиях;
- обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, навыкам компьютерной грамотности, которое должно развить у получателей социальных услуг практические навыки умения самостоятельно пользоваться компьютером;

2.15. Показатели качества предоставления социальных услуг, государственных услуг, назначения и предоставления мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта и сопровождения граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении и оценка результатов их предоставления определяются по результатам предоставления применительно к каждому конкретному получателю.

2.17. Оценка качества социальных услуг, государственных услуг, назначения и предоставления мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта и сопровождения граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении включает в себя оценку своевременности и полноты объема оказанных социальных услуг, назначения и предоставления мер социальной поддержки, государственной социальной помощи на основании социального контракта и сопровождения граждан, состоящих на учете в банке данных семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении применительно к потребности в каждом конкретном случае.