Государственное бюджетное учреждение
Самарской области «Сурдоцентр»

СОГЛАСОВАНО
Председатель профсоюзной организации
_____
«23» 09 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ А.Б.Шеверева
«22» 12 2016 г.

ПОРЯДОК
проведения внутренних проверок контроля качества в ГБУ СО «Сурдоцентр»

1. Общие положения

Настоящий порядок проведения внутренних проверок качества предоставления срочных социальных услуг (далее - Порядок) устанавливает общие правила, требования и последовательность действий при осуществлении контроля за предоставлением срочных социальных услуг в государственном бюджетном учреждении Самарской области «Сурдоцентр» (далее – Учреждение).

2. Факторы качества, подлежащие контролю

2.1. Контролю подлежат следующие основные факторы:

2.1.1. *Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.*

В состав документации входят:

- учредительные документы учреждения;
- должностные инструкции специалистов;
- руководства, правила, инструкции, методики процесса предоставления социального обслуживания;
- отчетная - учетная документация;
- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- национальные стандарты социального обслуживания населения;
- профессиональные стандарты специалистов;

– иные нормативные правовые и локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения социального обслуживания населения.

Одновременно контролируют своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

2.1.2. *Условия размещения организации и обеспечение доступности предоставления социального обслуживания.*

Требования к размещению учреждения:

– приближенность к месту жительства получателей социальных услуг;

– соответствие состояния помещений (здания) санитарно-гигиеническим нормам и правилам;

– соответствие состояния помещений (здания) требованиям противопожарной безопасности;

– обеспечение получателям социальных услуг, их законным представителям, в том числе имеющим ограничения в передвижении, возможности доступа в помещения (здание);

– обеспечение помещения (здания), занимаемые учреждением, размещение соответствующего персонала, получателей социальных услуг, их законных представителей.

– обеспечение помещения (здания) учреждения всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.

– оснащение основных помещений телефонной связью.

– доступность в помещение (здание) в течение рабочего дня, определенного графиком работы организации.

2.1.3. *Укомплектованность и квалификация персонала, предоставляющего срочные социальные услуги.*

Требования к укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификации:

– полная укомплектованность организации необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;

– подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

– четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в нормативных правовых актах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность.

2.1.4. *Специальное и табельное техническое оснащение учреждения, используемое при предоставлении социального обслуживания.*

Учреждение оснащается специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг:

Оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержатся в технически исправном состоянии, подвергаются систематической проверке;

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

2.1.5. *Состояние информации об учреждении, правилах и порядке предоставления социального обслуживания.*

Состояние информации об организации, порядке и правилах предоставления получателям социальных услуг соответствует требованиям Федерального закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение информирует граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, о порядке предоставления срочных социальных услуг непосредственно в помещениях организации, с использованием электронной или телефонной связи, информационной телекоммуникационной сети Интернет, иными общедоступными способами.

Вход в помещения (здания) оборудован информацией об учреждении: название, часы работы, знак доступности организации для инвалидов (для доступного объекта).

В помещении учреждения имеется информационный стенд в месте, доступном для всех посетителей, который содержит полную информацию о срочных социальных услугах, оказываемых учреждением, в том числе информацию о директоре, о заведующем отделением (фамилия, имя, отчество, номер кабинета, приемные часы); указатели основных кабинетов; сведения о территориальной комиссии (наименование, адрес, телефон, электронный адрес); информацию о настоящем Порядке, Перечне, противопоказаниях для социального обслуживания, перечне документов, необходимых для социального обслуживания, краткое описание

процедуры приема граждан, правилах и условиях эффективного и безопасного оказания социальных услуг.

Учреждение ежегодно подготавливает и распространяет не менее одного информационного материала о предоставлении срочных социальных услуг (буклеты, листовки, информационные письма и т.д.)

Информация об оказании срочных социальных услуг распространяется в иных организациях социального обслуживания, расположенных на территории обслуживания нашей учреждения.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность информации:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты; о структуре;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и условиях их предоставления;
- о директоре, о персональном составе работников (с указанием, с их согласия, уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления срочных социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления срочных социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения, обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет);
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации

2.1.6. *Наличие в учреждении внутренней системы (службы) контроля качества предоставления социального обслуживания.*

В системе контроля качества организации четко определяются полномочия, ответственность и взаимодействие всех специалистов организации, осуществляющих руководство работой, предоставление социального обслуживания и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

В учреждении приказом директора назначается ответственное лицо, которое независимо от других возложенных на него обязанностей, отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим Порядком.

В Учреждении создается Комиссия по контролю качества и оценки эффективности социального обслуживания.

2.1.7. Соответствие алгоритма предоставления социального обслуживания требованиям, утвержденным законодательством.

3. Этапы контроля

3.1. В Организации проводится 3 этапный внутренний контроль качества предоставления социального обслуживания.

3.1.1. Первый этап - ежедневный самоконтроль сотрудника (сплошной контроль) по предоставлению социального обслуживания. Самоконтроль подтверждается подписью сотрудника под записями, удостоверяющими предоставление социальных услуг. По результатам самооценки сотрудники информируют заведующего отделением о выявленных отклонениях.

3.1.2. Второй этап - контроль уполномоченных по качеству (зав.отделением), отвечающих за предоставление социального обслуживания. На данном этапе реализуется сплошной или выборочный контроль. Контроль проводится по завершенным или незавершенным случаям предоставления социального обслуживания, осуществляется в плановом и внеплановом порядке, проводится лично или заочно по документам. Оценивается документация не менее 50% получателей социальных услуг. О результатах проверок информируется директор Организации;

Проверки проводятся заведующими отделениями на основании графика внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг, утвержденного директором учреждения одного раза в квартал.

3.1.3. Третий этап - контроль директора учреждения. Осуществляется выборочный контроль выполнения требований к предоставлению срочных

социальных услуг.

На третьем этапе реализуется выборочный контроль качества обслуживания, оценивается документация не менее 5% получателей социальных услуг.

4. Порядок проведения внутренних проверок системы качества

4.1. Контроль осуществляется путем проведения проверки, а также запроса необходимых материалов.

4.2. Для изучения мнения получателей услуг Учреждением проводятся опросы и анкетирование получателей социальных услуг при их согласии.

4.3. Предоставление срочных социальных услуг оценивается исходя из четырех уровней требований к качеству обслуживания:

4 уровень - предоставление социального обслуживания соответствует требованиям к качеству обслуживания;

3 уровень - предоставление полустационарного обслуживания в целом соответствует требованиям к качеству обслуживания;

2 уровень - предоставление полустационарного обслуживания осуществляется с устранимыми нарушениями требований к качеству обслуживания;

1 уровень - предоставление полустационарного обслуживания не соответствует требованиям к качеству обслуживания.

4.4. Уровни соответствия требованиям качества предоставления полустационарного обслуживания определяются с использованием критериев в соответствии с приложением № 3,4,5.

4.5. Оценка качества социального обслуживания определяется путем суммирования баллов, выставленных Комиссией за каждый критерий.

4.6. Уровень соответствия требованиям качества предоставления социального обслуживания на дому в учреждениях должен быть не ниже 3 уровня соответствия требованиям качества.

4.7. Полномочиями по осуществлению контроля наделяются руководитель (директор). Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять контроль, утверждается приказом директора.

4.8. Должностные лица при осуществлении контрольных мероприятий проводят проверку по следующим показателям:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и её своевременность;

- результативность (эффективность) предоставления социального обслуживания, которая выражается в улучшении условий жизнедеятельности получателя социальных услуг;
- удовлетворенность качеством предоставленных услуг по оценке получателей услуг (анализ заполненных анкет);
- наличие и состояние документации в соответствии с которой функционирует Учреждение;
- состояние материально-технической базы, помещений, оборудования, используемых для оказания срочных социальных услуг;
- наличие полной и объективной информации об услугах и условиях их предоставления (перечень оказываемых услуг, характеристика услуг и т.д.);
- укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация;
- наличие собственной системы контроля качества услуг;
- обеспечение доступности услуг, в том числе режима работы, удобного для получателя услуг;

4.9. При контроле и оценке качества обслуживания необходимо:

- проверять и идентифицировать качество обслуживания на соответствие правовым актам, регламентирующим предоставление срочных социальных услуг;
- обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего срочные социальные услуги, как составной части процесса контроля качества обслуживания;
- обеспечивать приоритет получателей социальный услуг в оценке качества обслуживания;
- проводить регулярную оценку степени удовлетворенности получателей социальных услуг путем проведения специальных опросов.

4.10. Результаты проверок на втором и третьем этапах контроля качества обслуживания отражаются в журнале внутреннего контроля качества предоставления социального обслуживания с указанием замечаний, выявленных отклонений от требований, утвержденных законодательством, причин отклонений и сроков их устранения.

4.11. Заведующий отделением ежеквартально отчитывается о результатах выполнения показателей, характеризующих качество социального обслуживания, утвержденных приказом директора.

4.12. Степень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания анализируется по результатам изучения мнения получателей

социальных услуг. Опрос получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности срочными социальными услугами проводится в письменной форме (анкетируется не менее 30% получателей социальных услуг).

4.13. Сравнение оценок качества обслуживания получателей социальных услуг и ответственных лиц, осуществляющих контроль, проводится постоянно с целью корректирующих действий и определения соответствия деятельности Учреждения потребностям и запросам получателей социальных услуг.

4.14. При контроле качества обслуживания ответственными лицами в обязательном порядке анализируются жалобы получателей социальных услуг и осуществляется работа по устранению причин, вызывающих обоснованные жалобы.

5. Подготовка к проведению внутренних проверок системы качества

5.1. Определение осуществимости проверки, определение объема, критериев внутренней проверки, согласование сроков внутренних проверок, осуществляются Комиссей по внутреннему контролю качества за две недели до начала проведения.

5.2. Подготовка документов, необходимых для проведения внутренних проверок, определение их достаточности.

5.3. Документами внутренней проверки качества являются:

- план проверок;
- рабочие документы: контрольные перечни ***(чек-листы)***, планы выборочного контроля ***(заранее заготовленные таблицы и т. д.)***, формы для регистрации информации/ проведения записей;
- отчет о внутренних проверках.

5.4. План внутренних проверок включает в себя:

- основание для проведения внутренних проверок ***(приказ, утверждающий Программу проведения проверки)***;
- сроки проведения внутренних проверок;
- цели и критерии внутренних проверок;
- объем внутренних проверок ***(указание подразделений и процессов, подлежащих проверке)***;
- состав участников внутренних проверок.
- ф. и.о. и должность ответственного исполнителя.
- расписание внутренних проверок ***(перечень мероприятий, дату, место проведения*** проверок***)***.

5.5. План проверок утверждается и подписывается руководителем учреждения.

5.6. Распределение обязанностей среди членов комиссии качества, подготовка рабочей документации осуществляются руководителем учреждения и членами Комиссии по контролю качества. Руководитель устанавливает ответственность каждого члена комиссии за проверку конкретных процессов, функций, отделений и подготовку рабочей документации.

6. Проведение внутренних проверок качества

6.1. Проведение вступительного совещания осуществляется руководителем учреждения.

Вступительное совещание проводится с целью:

- доведения до специалистов учреждения плана проведения проверок;
- разъяснения основных принципов и правил проведения проверок.

6.2. Сбор и верификация данных осуществляются руководителем и членами Комиссии в ходе проведения:

- анализа документации;
- опроса клиентов и специалистов;
- визуального наблюдения за деятельностью специалистов.

Собранная информация проверяется на соответствие или несоответствие выбранным критериям, отраженным в рабочих документах внутренней проверки качества.

6.3. Проведение заключительного совещания осуществляется руководителем учреждения в присутствии ответственного исполнителя.

На заключительном совещании руководитель должен:

- представить заключения по результатам проверки, наблюдения, в том числе рекомендации по улучшению;
- согласовать сроки представления и выполнения корректирующих действий по выявленным несоответствиям;
- ответить на вопросы.

Любые разногласия в отношении наблюдений проверки и/или заключений по результатам проверки должны быть обсуждены и, если возможно, разрешены в ходе проведения заключительного совещания. В противном случае все мнения должны быть отражены в протоколе и представлены на рассмотрение руководителю учреждения.

7. Завершение внутренних проверок качества.

7.1. После окончания внутренней проверки ее результаты оформляют в виде

отчета о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в области обеспечения качества предоставляемых срочных социальных услуг установленным требованиям. Отчет составляется в течение 3-х рабочих дней после проведения внутренней проверки качества в двух экземплярах. Один экземпляр предоставляется специалисту, ответственному за систему качества, а второй – руководителю учреждения.

В отчете указываются:

- основание для проведения проверки;
- сроки проведения проверки;
- цели и критерии проверок;
- объем проверки;
- состав комиссии;
- ответственный исполнитель;
- перечень несоответствий (замечаний), выявленных в ходе проведения внутренней оценке качества;
- общие выводы о результатах проверки;
- предложения по срокам проведения следующей проверки (если есть необходимость);
- подписи руководителя и членов комиссии.

В отчете должны быть отмечены как отрицательные, так и положительные моменты в работе подразделения.

Отчет по проверке составляет Ответственный за систему качества и при участии членов Комиссии.

Содержащаяся в отчете информация должна:

- основываться на фактах;
- излагаться доступно;
- содержать ссылки на конкретные документы.

7.2. Проведение корректирующих действий в учреждении осуществляется согласно актам выявленных несоответствий, составленным в ходе проведения внутреннего аудита. Предоставление отчета заведующего отделением руководителю о выполнении корректирующих действий осуществляется в срок, установленный в актах несоответствий.

Приложение № 1
к Порядку проведения внутренних
проверок контроля качества в ГБУ СО «Сурдоцентр»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО «Сурдоцентр»
_____ А.Б.Шеверева
« ___»_____ 20____ г.

ГРАФИК
проведения внутреннего контроля качества предоставления срочных социальных услуг **на 20__ год**

Дата проверки	**Объект проверки**	**Цель проверки**	**Формы контроля**	**Методы контроля**	**Ответственный**

Заведующий отделением_____ (расшифровка подписи) __

Приложение № 2
к Порядку проведения внутренних
проверок контроля качества в ГБУ СО «Сурдоцентр»

ЖУРНАЛ
Внутреннего контроля качества предоставления срочных социальных услуг

Дата проверки	Вид проверки (уровень контроля)	Выявленные нарушения	Причины отклонений от требований к качеству	Результат проверки (уровень соответствия требованиям)	Срок устранения нарушений	Меры, принятые для ликвидации выявленных нарушений

Приложение № 3
к Порядку проведения внутренних
проверок контроля качества в ГБУ СО «Сурдоцентр»

Оценка качества по итогам контроля осуществляется по следующим критериям:

Критерий оценки	Весовая оценка	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений	1	Услуги соответствуют требованиям законодательства
Выявление в ходе контрольных мероприятий единичных нарушений	0.5	Услуги в целом соответствуют требованиям законодательства
Выявление в ходе контрольных мероприятий многочисленных нарушений	0,25	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями требованиям законодательства
Выявление в ходе контрольных мероприятий многочисленных нарушений качества и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0	Услуги не соответствуют требованиям законодательства

Приложение № 4
к Порядку проведения внутренних
проверок контроля качества в ГБУ СО «Сурдоцентр»

Оценка уровней соответствия фактически предоставляемых социальных услуг требованиям к качеству социального обслуживания

Соответствует требованиям к качеству социального обслуживания			
Предоставление социального обслуживания соответствует требованиям к качеству обслуживания	Предоставление социального обслуживания в целом соответствует требованиям к качеству обслуживания	Предоставление социального обслуживания осуществляется с устранимыми нарушениями требований к качеству обслуживания	Предоставление социального обслуживания не соответствует требованиям к качеству обслуживания
Предоставление срочных социальных услуг			
4 уровень	3 уровень	2 уровень	1 уровень
90-100% требований к качеству социального обслуживания	80 -89%	70-79%	Менее 70%
34-37 баллов	30-33 баллов	26-29 баллов	Менее 25 баллов

Приложение № 5
к Порядку проведения внутренних
проверок контроля качества в ГБУ СО «Сурдоцентр»

Оценка основных факторов, влияющих на качество срочных социальных услуг

Соответствует требованиям к качеству социального обслуживания			
Предоставление социального обслуживания соответствует требованиям к качеству обслуживания	Предоставление социального обслуживания в целом соответствует требованиям к качеству обслуживания	Предоставление социального обслуживания осуществляется с устранимыми нарушениями требований к качеству обслуживания	Предоставление социального обслуживания не соответствует требованиям к качеству обслуживания
Предоставление срочных социальных услуг			
4 уровень	3 уровень	2 уровень	1 уровень
90-100% требований к качеству социального обслуживания	80 -89%	70-79%	Менее 70%
59-66 баллов	52-58 баллов	46-51 балл	45 и менее

Приложение № 6
к Порядку проведения внутренних
проверок контроля качества в ГБУ СО «Сурдоцентр»

АКТ
контроля качества предоставления срочных социальных услуг

В соответствии с графиком проведения проверок от «___» _____ 201__ года была проведена проверка качества предоставления срочных социальных услуг

Цель, задачи и предмет проверки_____

_____

_____

Даты начала и окончания проводимой проверки

Проверяющий _____

_____

Специалист _____

В ходе проверки установлено:

Наименование фактора	Показатель качества	Параметры оценки	Весовая Оценка	Замечания	Срок исправления
Наличие необходимых документов, в соответствии с которыми специалист учреждения предоставляет срочные социальные услуги	Личное дело получателя социальных услуг сформировано в соответствии с требованиями нормативных документов:	Акт сдачи-приемки оказанных услуг			
		Документ , удостоверяющий личность получателя социальных услуг			
		Наличие подписей получателей социальных услуг под записями			
		Аккуратность заполнения			
		Своевременность сдачи актов за месяц			
	Журнал учета оказания срочных социальных услуг специалистом	Своевременность заполнения			
		Аккуратность заполнения			
		Сравнение с Перечнем услуг			
Условия размещения	Условия обслуживания	Соблюдение графика приема получателей срочных			

организации и обеспечение доступности предоставления социальных услуг		социальных услуг			
		Вежливость			
		Своевременность предоставления услуг			
		Отсутствие жалоб и замечаний по результатам проверок			
		Наличие положительных отзывов со стороны получателей срочных социальных услуг			
		Наличие письменной благодарности со стороны получателей социальных услуг			
Укомплектованность и квалификация персонала оказывающего социальные услуги	Проверка знаний работниками нормативно-локальных актов:	Должностной инструкции;			
		Правила охраны труда и техники безопасности:			
		Правила пожарной безопасности, электробезопасности			
		Правила внутреннего трудового распорядка			
	Соблюдение трудовой дисциплины и требований к надлежащему исполнению трудовых обязанностей	Отсутствие дисциплинарных взысканий			
		Своевременное и качественное выполнение плановых заданий и иных поручений			
		Отсутствие нарушение сроков оказания социальных услуг			
	Профессиональная компетентность сотрудника	Умение работать с документами			
		Соблюдение норм профессиональной этики, правил делового поведения и общения			
		Проявление корректности и внимательности к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними			
		Своевременное и качественное исполнение поручений директора организации (его заместителя), заведующего отделением			
		Выполнение дополнительного объема работ, не входящих в круг должностных обязанностей			
	Взаимоотношения с получателями социальных услуг:	Отношения доброжелательные, ровные			
		Отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению предоставления срочных социальных услуг со стороны получателей социальных услуг'			
Специальное и табельное техническое оснащение организации, используемое при предоставлении предоставления срочных	Использование оборудования предоставлении предоставления срочных социальных услуг (правильность	Обучающие компьютеры			
		Оборудование сенсорной комнаты			
		Оборудование тренажерного зала			
		Оборудование для диспетчерского пункта			
		Оборудование детской учебно-игровой комнаты			
		Оборудование кабинета психолога (БОС)			

социальных услуг	эксплуатации, бережное отношение. своевременное списание, ремонт):	Персональные компьютеры и МФУ специалистов			
Состояние информации об организации, правилах и порядке предоставления предоставления срочных социальных услуг	Участие сотрудника в обеспечении информационной открытости деятельности Организации:	Участие в подготовке публикаций в СМИ			
		Участие в подготовке материалов для сайта Организации			
		Участие в подготовке буклетов о деятельности учреждения			
		Участие в подготовке проектов,			
		Участие в профессиональных конкурсах			
Наличие в Организации внутренней системы контроля качества предоставления предоставления срочных социальных услуг	Ежедневный самоконтроль сотрудника:	Наличие подписей сотрудника под записями, удостоверяющими предоставление социальных услуг			
		Пунктуальность			
		Соблюдение правил внутреннего трудового распорядка			
		Качественное и своевременное ведение документации			
Отсутствие замечаний заведующих отделений, заместителя директора учреждения предоставления срочных социальных услуг населения муниципального образования Организации.					

Количественная оценка баллов по результатам оценки качества предоставления срочных социальных услуг соответствует_____ **требований к качеству обслуживания.**

Выводы: _____

(указать сведения о результатах проверки, в том числе о выявленных нарушениях)

Рекомендации: _____

С актом ознакомлена: заведующий отделением _____ /

(расшифровка подписи)

Приложение № 7
к Порядку проведения внутренних
проверок контроля качества в ГБУ СО «Сурдоцентр»

АКТ
ковтроля основных факторов, непосредственно влияющих на качество срочных социальных услуг

в ГБУ СО «Сурдоцентр»

«___» _____20_____ г. № ____

В соответствии с графиком проведения проверок от «____» _____201_ года была проведена _____проверка
(указать вид проверки)

качества предоставления срочных социальных услуг

Поверка проводилась:_____
(указать цели, задачи и предмет, даты начала и окончания проводимой проверки)

Комиссия в составе:

(должность) (фамилия, имя, отчество)

(должность) (фамилия, имя. отчество)

(должность) (фамилия, имя, отчество)

Объект проверки _____

В ходе проверки установлено:

Наимеиование фактора	Критерий контроля	Показатель качества	Весовой показатель	Замечание	Срок исправления
1. Документы, в соответствии с которыми в учреждении предоставляется срочные социальные услуги	Соответствие предъявляемым требованиям но полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению, своевременность	Устав Организации, Положение об Организации			
		Руководства, правила, инструкции, методики, регулирующие процесс предоставления срочных социальных услуг и меры совершенствования работы по предоставления предоставления срочных социальных услуг			
		Документация на имеющееся оборудование, приборы, аппаратуру, используемые при предоставлении срочных социальных услуг			
		Порядок предоставления срочных социальных услуг			

		проверкой			
		Директор учреждения назначает лицо, ответственное за эксплуатацию оснащения, правильность и эффективность его использования			
Укомплектованность учреждения специалистами	Проверяют по штатному расписанию. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку представителей поставщика социальных услуг, оказывающих социальные услуги, соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с получателями социальных услут проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса заместителей директора и заведующих отделений предоставления срочных социальных услуг населения, коллег по работе и получателей социальных услуг, а также путем изучения письменных отзывов о работе представителей поставщика социальных услуг; организацию и проведение работ организации по повышению квалификации, оказывающего социальные услуги	Укомплектованность учреждения необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием			
		Сотрудники имеет профессиональную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для выполнения возложенных на него обязанностей, с учетом требований профессиональных стандартов			
		60% сотрудников имеют профессиональное образование и квалификационные аттестаты			
		Квалификация специалистов, обеспечивается посредством обучения, переподготовки, повышения квалификации на курсах или иными действенными способами не реже одного раза в 5 лет			
		Наличие действующих должностных инструкций			
		Специалисты учреждения, оказывающие срочные социальные услуги аттестованы в установленном порядке			
		Сотрудники обладают высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствуются в работе с получателями услуг принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности			
		Приняты меры к недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о получателях социальных услуг, если эти сведения составляют служебную тайну и за их разглашение виновные несут ответственность в порядке, установленном законодательством РФ			
		В учреждении все сотрудники прошли инструктаж по охране труда и технике безопасности			

Состояние информации об учреждении	Наличие сведений о наименовании организации, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставления предоставления срочных социальных услуг на дому, порядке, правилах и условиях его предоставления	Учреждение при входе в помещение (здание) имеет вывеску с указанием наименования учреждения:			
		Информацию о руководителе, заведующием отеделением учреждениями (фамилия, имя. отчество, номер кабинета, приемные часы)			
		Сведения о территориальной комиссии (наименование, адрес, телефон, электронный адрес)			
		Порядок предоставления срочных социальных услуг			
		Перечень срочных социальных услуг, предоставляемых в Самарской области учреждением			
		О противопоказаниях дня предоставления срочных социальных услуг			
		Перечень документов, необходимых для предоставления срочных социальных услуг с кратким описанием процедуры приема граждан			
		Правила и условия эффективного и безопасного оказания срочных социальных услуг			
		В отделении ежегодно подготавливают и распространяют не менее 1 информационного материала о предоставлении срочных социальных услуг (буклеты, листовки, информационные письма и т.д.);			
		И нформация о срочных социальных услугах распространяется в иных организациях предоставления социальных услуг, расположенных на территории обслуживания организации;			
		Ответственный исполнитель, назначенный директором организации, не реже двух раз в месяц проводит анализ актуальности информации, размещенной на стенде и. в случае необходимости, обновляет ее содержание;			
		О правилах внутреннего распорядка для получателей срочных социальных услуг, о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре			
		О проведении независимой оценки качества оказания срочных социальных услуг			
		Информация о предоставлении срочных социальных услуг публикуется в средствах массовой информации;			
Проверке собственной службы контроля за деятельностью учреждения	Наличие и структура этой документально оформленной службы, позволяющей руководству учреждения контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие	В учреждении разработан план проведения внутренних проверок качества, предусматривающий проверки качества предоставления срочных социальных услуг			
		В учреждении разработано и применяется Руководство по качеству оказания срочных социальных услуг			
		Результаты внутренних проверок фиксируются в «Журнале внутреннего контроля качества предоставления срочных социальных услуг»			
		В учреждении разработаны и исполняется план мероприятий по совершенствованию деятельности организации, устранению выявленных недостатков, предусматривающий мероприятия по			

	национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения,	предоставлению срочных социальных услуг			
		В учреждении ежегодно составляются отчеты о состоянии системы качества учреждения			
		В учреждении проводится сплошной контроль предоставления срочных социальных услуг			
Требование к поставщику социальных услуг при предоставлении срочных социальных услуг на этапе обращения лица в учреждение		Прием получателей социальных услуг осуществляется при наличии оснований и отсутствии противопоказаний к предоставлению срочных социальных услуг			
		Прием получателей социальных услуг производятся специалистами, оказывающими срочные социальные услуги			
		При обращении получатель социальных услуг, его законный представитель имеют возможность получить информацию о перечне, содержании срочных социальных услуг, условиях и правилах предоставления срочных социальных услуг, ознакомиться с работой учреждения			
		Специалистами учреждения ведется учет обращений граждан			
Требования к поставщику социальных услуг на этапе непосредственного предоставления полустационарного обслуживания		Обслуживание получателей социальных услуг производится специалистами учреждения в объемах и сроки согласованные с получателем срочных социальных услуг			
		Учреждение закрепляет за получателем социальных услуг своего специалиста из числа персонала учреждения, непосредственно осуществляющего предоставление срочных социальных услуг			
		Каждый специалист, оказывающий срочные социальные услуги ведет журнал регистрации «Журнал учета оказания срочных социальных услуг»			
		В случае временного отсутствия специалиста, оказывающего срочные социальные услуги по болезни или иной причине, заказанные срочные социальные услуги оказывает иной специалист, уполномоченный на оказание срочных социальных услуг			
		Основные сведения об оказанных срочных социальных услугах фиксируется в акте оказания срочных социальных услуг			
Требования к поставщику социальных услуг при обеспечении прав получателя социальных услуг, в том числе конфиденциального характера, при предоставлении полустационарного обслуживания		Хранение документов и информации о получателе социальных услуг осуществляется таким образом, чтобы исключалась возможность их использования посторонними лицами.			
		Распространение частичной или полной информации о получателе социальных услуг осуществляется только в интересах получателя социальных услуг и с его согласия в соответствии с действующим законодательством.			
		Предоставление информации о получателе социальных услуг другим организациям и должностным лицам осуществляетея в соответствии с действующим законодательством.			

Требования к поставщику социальных услуг при рассмотрении предложений, претензий и жалоб по предоставлению полустационарного обслуживания.		Учреждением ведется книга жалоб и обращений получателей социальных услуг, которая находится в доступном для получателей социальных услуг месте.			
		Учреждением в установленном действующим законодательством порядке рассматриваются все устные и письменные обращения получателей социальных услуг, ответы заявителям предоставляются в установленный действующим законодательством срок.			
		Учреждением в доступном месте предоставляется информация о вышестоящей организации поставщика социальных услуг и ее руководителях.			
		Ежеквартальн о осуществляется контроль за рассмотрением жалоб получателей социальных услуг со стороны руководителя поставщика социальных услуг.			

Приложение № 8
к Порядку проведения внутренних
проверок контроля качества в ГБУ СО «Сурдоцентр»

АКТ
внутреннего контроля качества и оценка результатов предоставления срочных социальных услуг

"___» _____ 201_ г.

Цель контроля: проверка качества оказания срочных социальных услуг
Проверяющий:
Этап контроля: этап
Дата: «___» _____ 201_ г.

Мною, заведующим отделением проведен контроль и оценка качества предоставления срочных социальных услуг в ГБУ СО «Сурдоцентр».

В ходе проверки призводился:

1. Опрос получателей социальных услуг в количестве _____ чел с целью определения степени удовлетворенности качеством оказания срочных социальных услуг
   - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных результатами предоставления срочных социальных услуг из числа опрошенных количество опрошенных получателей социальных услуг составила _____%
   - Среднее количество обоснованных жалоб на одного получателя социальных услуг при предоставлении срочных социальных услуг составило_____%
2. Соответствие актов сдачи-приемки срочных социальных услуг с фактически оказанными услугами у получателей социальных услуг, и составляет _____
3. Соответствие записей в «Журналах учета оказания срочных социальных услуг» ____специалистов учреждения .

Заключение:

Проверяющий

С Актом ознакомлены:
_____ /_____
_____/_____
_____/_____