



Республика Крым
Министерство труда и социальной защиты Республики Крым
Государственное бюджетное учреждение Республики Крым
«Комплексный центр социального обслуживания
граждан пожилого возраста и инвалидов г. Керчи»

ОГРН 1149102131826, ИНН 9111007706, КПП 911101001

298319, г. Керчь, ул. Сморжевского д. 1, тел. (06561) 4-17-66, e-mail: cso.kerch@mtrud.rk.gov.ru

ПРИКАЗ

06 ноября 2020 года

№ 01-27/701

г. Керчь

*О создании службы контроля за
деятельностью подразделений
и отдельных сотрудников по
оказанию социальных услуг и
утверждению документов
системы контроля качества
предоставляемых социальных услуг*

Руководствуясь Федеральным законом РФ от 28.12.2013г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ», Приказом Министерства труда и социальной защиты Республики Крым от 25.01.2018г. № 30 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Крым и признании утратившими силу некоторых нормативно-правовых актов Министерства труда и социальной защиты Республики Крым», Приказом Министерства труда и социальной защиты Республики Крым от 26 октября 2016 г. N 720 «Об утверждении Порядка предоставления дополнительных социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Крым», Уставом ГБУ РК «Комплексный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Керчи»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать службу контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников учреждения с целью предупреждения проблем качества услуг, профилактики возможных нарушений в области качества предоставления услуг, изучения и выработки плана по улучшению оказания качества услуг.
2. Во исполнение п. 1 настоящего приказа утвердить 3-х уровневую систему контроля деятельности подразделений и отдельных сотрудников в области качества предоставления услуги перечень должностных лиц, участвующих в контроле качества (Приложение 1).
3. Утвердить:

3.1. Политику ГБУ РК «КЦСО г. Керчи» в области качества социального обслуживания (Приложение № 2).

3.2. Руководство по организации работы системы контроля качества (Приложение № 3).

3.3. Положение о системе внутреннего контроля (Приложение № 4).

3.4. Годовой план работы учреждения в области контроля качества социального обслуживания (Приложение № 5).

3.5. Годовые графики плановых и перекрестных проверок (Приложение № 6).

3.6. Список примерных вопросов для проведения проверки удовлетворённости получателя социальных услуг в различных формах социального обслуживания (Приложение № 7).

3.7. Форму Акта контрольной проверки полноты и качества социальных услуг, оказываемых социальным работником (Приложение № 8).

3.8. Положение о Комиссии по внутреннему контролю предоставления социальных услуг (Приложение № 9).

3.9. Состав Комиссии по внутреннему контролю (Приложение № 9.1.).

3.10. Положение о проведении исследования о степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг (Приложение № 10).

3.11. Положение о должностном контроле (Приложение № 11).

3.12. Руководство по организации обратной связи с гражданами. Порядок проверки обоснованности жалоб граждан на качество услуг в области социального обслуживания населения в соответствии с федеральным законом от 02.05.2006 года № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Приложение № 12).

3.13. Руководство по качеству обслуживания в ГБУ РК «КЦСО г. Керчи» (Приложение № 13).

3.14. Этапы административного контроля качества предоставляемых социальных услуг социальными работниками ГБУ РК «КЦСО г. Керчи» (Приложение № 14).

4. Ответственным за организацию и исполнение настоящего приказа по учреждению назначить заместителя директора (по социальным вопросам) Артемову Т.В.

5. Специалисту по персоналу довести до сведения всех ответственных под роспись содержание настоящего приказа.

6. Контроль за исполнением оставляю за собой.

Директор

Г.И. Богданова

Перечень должностных лиц, участвующих в контроле качества 3-х уровневой системы контроля деятельности подразделений и отдельных сотрудников в области качества предоставления услуг

№ п/п	Должность проверяющего	Проверяемое подразделение	Период проверки
Служба контроля 1-го уровня			
1	Директор ГБУ РК «КЦСО г. Керчи»	Учреждение	Планово - 1 раз в год; внепланово- при возникновении оснований
2	Заместитель директора (по социальным вопросам)		
Служба контроля 2-го уровня			
1	Заведующая ОСОД № 1	ОСОД № 2, № 4, № 6 ОСОД № 1, № 3, № 5	Планово – 1 раз в квартал каждое отделение; внепланово – при возникновении оснований
2	Заведующая ОСОД № 3		
3	Заведующая ОСОД № 4		
4	Заведующая ОСОД № 6		
5	Заместитель директора (по социальным вопросам)	ОСМО	
6	Заведующая ОСОД № 2		
7	Заместитель директора (по социальным вопросам)	ОДП № 1, ОДП № 2, ОСР	
8	Заведующая ОСОД 5	Отделение срочного социального обслуживания	
Служба контроля 3-го уровня			
1	Система самоконтроля - ежедневный систематический контроль заведующими подразделений качества услуг внутри каждого структурного подразделения		

Контроль качества на каждом уровне завершается составлением Акта проверки работы трех сотрудников проверяемого подразделения. Каждый уровень контроля сдает отчет о проведенной проверке качества услуг заместителю директора не позднее 25 числа месяца, закрывающего отчетный квартал.