

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
КЫШТОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ»
(МКУ «КЦСОН КЫШТОВСКОГО РАЙОНА НСО»)

Утверждено
Приказом директора МКУ «КЦСОН
Кыштовского района НСО»
от «11» января 2015 г. № 1-0п.3



ПОЛОЖЕНИЕ

О СИСТЕМЕ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

с. Кыштовка

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о системе контроля качества оказания социальных услуг разработано в соответствии с нормативно - правовыми актами, согласно Приложению № 1 к данному Положению

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

1.3. Организационная структура системы контроля качества социальных услуг включает в себя:

- систему внешнего контроля;
- систему внутреннего контроля.

1.4. Внешний контроль качества оказания социальных услуг осуществляется уполномоченными специалистами и службами, в числе которых: Министерство социального развития Новосибирской области, Росздравнадзор РФ (регионального и федерального уровней), территориальное управление в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Новосибирской области, Ростехнадзор, Роспотребнадзор и др.

1.5. Организация внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в учреждении осуществляется специально созданной комиссией, в состав которой входят лица, назначаемые приказом директора учреждения.

Внутренний контроль качества оказания социальных услуг охватывает этапы планирования, работу с клиентами, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.6. Контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

В рамках проверок проверяется качество социального обслуживания, удовлетворенность обслуживаемых граждан оказанными услугами, соответствие фактически предоставляемых услуг установленному порядку и условиям предоставления.

1.7. Директор Учреждения контролирует деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

1.8. Контроль за деятельностью, предоставляемых социальных услуг возлагается директором Учреждения на заведующих отделениями, которые должны осуществлять обслуживание населения в соответствии с национальными стандартами качества и другими нормативными правовыми актами, действующими в данной сфере, в своих действиях заведующие отделениями подконтрольны директору Учреждения.

1.9. Контроль за деятельностью, осуществляющейся на основании лицензии выданной в установленном законодательством Российской Федерации порядке осуществляется органом предоставившим соответствующую лицензию, и иными уполномоченными в установленном порядке органами.

1.10. Факторы, влияющих на качество предоставляемых социальных услуг:

- наличие и соответствие документов, на основании которых функционирует Учреждение;
- условия размещения Учреждения (бытовое и материально-техническое оснащение);
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об Учреждении, правила и порядок предоставления социальных услуг гражданам.

1.11. При контроле документов (устава учреждения, положения об учреждении, руководств, правил, служебных инструкций, методик работы с гражданами и собственной деятельности, эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру, национальных стандартов социального обслуживания населения и др.) проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению.

1.12. При контроле условий размещения Учреждения проверяют соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности. Одновременно проверяют полноту обеспечения учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания

необходимых условий для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

1.13. Укомплектованность Учреждения специалистами проверяют по штатному расписанию. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с обслуживаемыми лицами Учреждения проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса заведующих отделениями, сотрудников и обслуживаемых лиц, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов.

Одновременно проверяют организацию и проведение работ Учреждения по повышению квалификации специалистов, а также своевременность проведения этих работ и аттестации специалистов.

1.14. При контроле специального технического оснащения Учреждения проверяют укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), их состояние, соответствие требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам, правильность и эффективность использования.

2. Контроль качества оказываемых социально-бытовых услуг.

2.1. При контроле качества услуг по содействию населению всех категорий граждан в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении проверяют, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана помощь в решении их проблем и какова ее эффективность.

2.2. Качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, контролируют путем их проверки на соответствие требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения проверяют на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:

- требованиям противопожарной безопасности;
- требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания;
- требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье обслуживающего персонала, граждан и на качество предоставляемых услуг;
- требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, и т.д.).

2.3. Контроль качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов осуществляют проверкой, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние граждан, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, а также не допускаются ли какие ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими.

2.4. Качество содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания проверяют на предмет его соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов граждан в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг.

2.5. Контроль качества услуг по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, сдаче вещей в стирку, ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, по оказанию помощи в приготовлении пищи осуществляется проверкой того, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности обслуживаемых граждан в решении этих проблем для создания им нормальных условий жизни.

2.6. При контроле качества услуг по оказанию помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи проверяют, в какой степени эти услуги помогли остальным членам семьи освободиться от этих обязанностей и позволили им заниматься другими, нужными им делами на работе или дома.

3. Контроль качества оказываемых социально-медицинских услуг.

3.1. При контроле качества услуг по оказанию помощи населению всех категорий и групп - граждан в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг проверяют, насколько своевременно и в необходимом ли объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние обслуживаемых лиц.

3.2. Качество услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой в лечебно-профилактических учреждениях, контролируют проверкой, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные программами, и какова их эффективность.

3.3. При контроле качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы проверяют, в какой степени эти услуги помогают учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей освидетельствуемых лиц в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения данных лиц соответствующими специалистами и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

3.5. 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 конкретного инвалида является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результивность их проведения.

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

3.7. Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении граждан (в том числе детей) на санаторно-курортное лечение, заключается в проверке, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности граждан.

3.8. При контроле качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также по обеспечению или содействию в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации проверяют, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям клиентов и обеспечивают получение ими необходимых протезов или других средств ухода и реабилитации.

3.9. Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и др.), заключается в проверке того, не наносит ли оказание этих услуг вреда обслуживаемым лицам и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала.

3.10. Качество услуг гражданам, обслуживаемым на дому, в оказании медицинской помощи, оказываемой лечебно-профилактическими учреждениями, контролируют тем, насколько правильно и своевременно было обеспечено выполнение работ по постановке предварительного диагноза, доставке указанных лиц в лечебное учреждение, участию в уточнении диагноза и проведению необходимых медицинских процедур, предусмотренных программами, а также по возвращению их домой.

3.11. При контроле качества услуг, связанных с оказанием обслуживаемым на дому гражданам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и т.д.), осуществлением им под кожных и внутримышечных введений лекарственных препаратов в соответствии с назначением лечащих врачей, забором материалов для проведения лабораторных исследований, сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, проверяют, насколько своевременно и в полном ли объеме проводят предписанные

указанные выше медицинские процедуры, способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия клиентов, устраниению неприятных ощущений дискомфорта.

3.12. Качество консультирования по социально-медицинским вопросам проверяют тем, в какой степени обеспечивает оно оказание квалифицированной помощи гражданам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (планирование семьи, современные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, профилактика различных заболеваний, сексуальные расстройства, психосексуальное развитие, обучение родственников больных практическим навыкам ухода за ними и др.).

3.13. При контроле качества услуг по организации экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи проверяют, обеспечивает ли она своевременное безотлагательное консультирование граждан, оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до прибытия, вызванного врача.

3.14. Качество услуг по организации лечебно-трудовой деятельности обслуживаемых лиц контролируют проверкой, как активно привлекаются они к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом, в зависимости от состояния здоровья с целью поддержания активного образа жизни, а также насколько полно обеспечивается потребность граждан в лечебно-трудовой деятельности.

3.15. Контроль качества индивидуальной работы с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, по подготовке к созданию семьи и рождению детей осуществляется проверкой организации, проведения и эффективности разъяснительной работы о пагубности употребления алкоголя, наркотиков, курения, о негативных результатах, к которым это приводит, а также какие необходимые рекомендации по предупреждению или преодолению этих привычек даются молодым людям и как выполняются.

3.16. При контроле качества услуг по содействию семьям, имеющим детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в проводимых ими лечении, обучении навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля проверяют, как обеспечено и какие практические результаты дает обучение родителей и оказание им квалифицированной помощи работниками учреждений в проведении мероприятий по социально-медицинской реабилитации детей, повышении их интеллектуального уровня и адаптации к сложившимся условиям жизни и быта.

3.17. Качество социально-медицинского патронажа семей, имеющих детей с ограниченными умственными и физическими возможностями (в том числе детей-инвалидов), контролируется проверкой, систематически ли проводится наблюдение за семьями и обеспечивает ли это наблюдение своевременное выявление возникающих проблем, которые могут отрицательно повлиять на здоровье и психику детей и усугубить сложившуюся трудную жизненную ситуацию в этих семьях, и своевременное оказание им необходимой в требуемый момент помощи.

4. Контроль качества оказываемых социально-психологических услуг.

4.1. При контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание гражданам необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, а также налаживанием детско-родительских, супружеских и других значимых отношений.

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

4.3. Качество услуги по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении граждан (конфликтные отношения родителей и детей или искажений в их психическом развитии) и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

4.4. При контроле качества психотерапевтической помощи проверяют, насколько она способствует эффективному решению клиентами проблем, лежащих в основе жизненных трудностей и касающихся преодоления в семье острой психотравмирующей или стрессовой

ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику прежде всего детей, неадекватных форм поведения родителей, социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и межличностных конфликтов.

4.5. Контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой, систематически ли проводят наблюдения за клиентами, насколько своевременно на основе этих наблюдений выявляют ситуации психического дискомфорта, конфликтов и другие ситуации, усугубляющие трудную жизненную ситуацию обслуживаемых лиц, в полной ли мере оказывают им необходимую в данный момент социально-психологическую помощь.

4.6. При контроле качества психопрофилактической и психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности гражданина на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности.

4.7. Качество психологических тренингов как активного психологического воздействия контролируют проверкой, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям, привитию социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности.

4.8. Контроль качества услуг по привлечению граждан к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти услуги оказывают обслуживаемым лицам помочь в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), в повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

4.9. При контроле качества услуг по экстренной (по телефону) психологической и медико-психологической помощи проверяют, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование граждан, содействие в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, а также медико-психологическое консультирование и помощь в определении предварительного диагноза, в правильном выборе лекарств и порядке их приема до прибытия вызванного врача.

4.10. Качество услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья обслуживаемых лиц, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

5. Контроль качества оказываемых социально-педагогических услуг.

5.1. При контроле услуг по социально-педагогическому консультированию проверяют, насколько своевременно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание лицам необходимой помощи в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (родительско-детские отношения, воспитание и развитие детей, формирование супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждение и преодоление педагогических ошибок, межличностных отношений в семье и т.д.).

5.2. Контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности, проведенного с использованием современных методик и тестов, осуществляют проверкой, позволила ли эта услуга дать на основе всестороннего изучения личности объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи этой личности, попавшей в кризисную или конфликтную ситуацию, а также установить степень социальной дезадаптации детей.

5.3. Качество услуг по педагогической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи гражданам в исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей.

5.4. При контроле качества услуг по организации досуга в Учреждении проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы граждан и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности, привлечению их к

участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

5.5. Качество услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают создание условий, позволяющих гражданам с максимальной пользой для своего здоровья использовать остаточные трудовые возможности и принимать активное участие в проводимых мероприятиях по обучению профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса.

5.6. При контроле качества услуг, связанных с организацией получения или с содействием получения образования инвалидами (в том числе детьми-инвалидами на дому) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, проверяют, все ли необходимые условия созданы в учреждениях и на дому для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования по специальным программам, а также для получения образования взрослыми инвалидами по специальным программам. Одновременно проверяют, насколько сами программы способствуют успешному и результативному обучению, в какой степени создаваемые условия учитывают характер инвалидности, физическое состояние инвалидов и обеспечивают необходимые для них удобства в процессе воспитания и обучения.

5.7. Качество услуг, связанных с обучением инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе профессиональной, творческой и физкультурно-спортивной реабилитации), контролируют проверкой, в какой степени помогает это обучение развивать у инвалидов практические навыки умения самостоятельно и уверенно пользоваться этими средствами с целью максимально возможного восстановления, в первую очередь, их профессиональных навыков и овладения новыми профессиями.

5.8. При контроле качества услуг по содействию в организации труда подростков-инвалидов и членов их семей на дому проверяют, в полной ли мере обеспечивает это содействие оказание всесторонней педагогической помощи клиентам с повышением квалификации и качества их труда, а также помощи в своевременном и полном снабжении их сырьем и выгодном сбыте продукции.

5.9. Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности осуществляют проверкой, обеспечивает ли все это формирование ребенка как личности самостоятельной, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.

5.10. Качество услуг по обучению родителей, у которых есть дети с ограниченными возможностями, в том числе дети-инвалиды, основам реабилитации контролируют проверкой степени восстановления физических и умственных возможностей детей, их адаптации к окружающей обстановке, а также как учтены при обучении индивидуальные особенности детей, их характер, степень ограничения возможностей, физическое и психическое состояние, степень подготовленности родителей к процессу обучения.

5.11 При контроле качества социально-педагогического патронажа семей проверяют, в какой степени влияет патронаж на обеспечение нормального семейного воспитания членов семьи, создание в семье нормальной социально-педагогической обстановки и как учитываются при этом физическое и психическое состояние членов семьи, характер взаимоотношений между родителями и детьми.

6. Контроль качества оказываемых социально-правовых услуг.

6.1. При контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, проверяют, в полной ли мере доводят до граждан нужную им информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

При контроле качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб проверяют, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

6.2. Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, трудоустройства, для направления детей в учреждения социального обслуживания, на усыновление и другие формы семейного воспитания, на решение различных вопросов социальной реабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение обслуживаемым лицом сути интересующих их проблем,

способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем.

6.3. Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование населения всех групп и категорий по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.), осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают клиенты 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.

6.4. При контроле качества социально-правового патронажа детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существует угроза насилия или насилие в отношении их, проверяют, систематически ли обеспечивается юридическая помощь, прежде всего в семьях социального риска (имеющих в составе лиц, страдающих алкоголизмом, наркоманией, психическими заболеваниями, ведущих аморальный паразитический образ жизни, вернувшихся из мест лишения свободы, семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом и др.), как при этом учитывается физическое, психическое состояние членов семьи и характер взаимоотношений между ними и как оказывается эта помощь на предотвращении или устраниении какого-либо насилия.

6.5. При контроле качества услуг, связанных с содействием в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение, проверяют, в полной ли мере это содействие обеспечивает защиту граждан от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади, а также недопущение ущемления их законных прав и интересов.

6.6. Контроль качества услуг, связанных с содействием органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, попечение, под опеку, в приемную семью, в учреждение социального обслуживания, осуществляют проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и оформление документов в личное дело каждого несовершеннолетнего (документов, подтверждающих отсутствие родителей, акта об обследовании условий жизни, справки с места жительства о размере занимаемой площади, описи имущества, оставшегося после смерти родителей, пенсионной книжки на детей, получающих пенсию, справки о наличие сестер, братьев и других близких родственников, документов о состоянии здоровья, об образовании и др.), необходимых для дальнейшего устройства несовершеннолетнего.

6.7. При контроле качества услуг, связанных с оформлением представления в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, и оформлением документов на лишение родителей родительских прав, проверяют, все ли материалы, необходимые для решения вопросов, касающихся привлечения родителей к ответственности, защиты прав и законных интересов детей и их жизненного устройства, содержатся в указанных документах.

6.8. Контроль качества услуг по содействию в привлечении к ответственности виновников семейного насилия над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами осуществляют проверкой, все ли необходимые документы пострадавшим клиентам для представления в суд подготавливались своевременно, какова была степень участия юристов учреждения в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и защиты виновных, какова степень влияния содействия на решение суда.

7.Контроль качества предоставления срочных социальных услуг, мероприятий, осуществляемых при оказании социального сопровождения

Показатели качества предоставления социальных услуг в полустанционарной форме социального обслуживания и оценка результатов их предоставления определяются по результатам предоставления социальных услуг применительно к каждому конкретному получателю социальных услуг.

Основные показатели, определяющие качество социальных услуг в полустанционарной форме социального обслуживания, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

- 1) показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг;

- 2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми отделение осуществляет деятельность (положение, руководства, правила, инструкции и иные документы);
 - 3) численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами;
 - 4) доступность условий размещения (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, иные условия, влияющие на качество социальных услуг, предоставляемых получателем социальных услуг);
 - 5) укомплектованность штата специалистами и их квалификация;
 - 6) наличие необходимых помещений для предоставления социальных услуг;
 - 7) состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг;
 - 8) повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности отделения при предоставлении социальных услуг).
- При оценке качества социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, предоставляемых получателям социальных услуг, используются следующие критерии:

- 1) полнота предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и законодательства Новосибирской области, в том числе с учетом ее объема, сроков предоставления, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальной услуги;
- 2) своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;
- 3) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

Оценка качества срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания включает в себя оценку своевременности и полноты объема оказанных социальных услуг применительно к потребности получателя социальных услуг в конкретных социальных услугах.

Положение о системе контроля качества оказания социальных услуг разработано в соответствии с нормативно - правовыми актами:

Федеральное законодательство:

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах».
- Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей».
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 04 мая 2011г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

Государственные и национальные стандарты. Государственные стандарты социального обслуживания Новосибирской области:

- ГОСТ Р 52143 - 2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52495 - 2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;
- ГОСТ Р 52496 - 2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»;
- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52498 - 2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52880 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- ГОСТ Р 52881 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»;
- ГОСТ Р 52882 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52883 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52884 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»;
- ГОСТ Р 52886 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам»;
- ГОСТ Р 52887 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления»;
- ГОСТ Р 53060 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 53062 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам»;
- ГОСТ Р 53064 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий»;
- ГОСТ Р 53349 - 2009 «Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста»;
- ГОСТ Р 53555 - 2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий».
- «Государственный стандарт социального обслуживания Новосибирской области. Классификация учреждений (отделений) социального обслуживания»;
- «Государственный стандарт социального обслуживания Новосибирской области. Основные виды социальных услуг»;
- «Государственный стандарт социального обслуживания Новосибирской области. Социальные услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам»;
- «Государственный стандарт социального обслуживания Новосибирской области. Социальные услуги детям»;
- «Государственный стандарт социального обслуживания Новосибирской области. Социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий»;

- «Государственный стандарт социального обслуживания Новосибирской области. Социальные услуги отдельным категориям семей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации»;
- «Государственный стандарт социального обслуживания Новосибирской области. Качество социальных услуг»;
- «Государственный стандарт социального обслуживания Новосибирской области. Система качества учреждений (отделений) социального обслуживания»;
- «Государственный стандарт социального обслуживания Новосибирской области. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»;
- «Государственный стандарт социального обслуживания Новосибирской области. Контроль качества социальных услуг детям»;
- «Государственный стандарт социального обслуживания Новосибирской области. Контроль качества социальных услуг отдельным категориям семей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации»;
- «Государственный стандарт социального обслуживания Новосибирской области. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий».

Законодательство Новосибирской области:

- Закон Новосибирской области от 05.12.1995 № 29-ОЗ «О социальной помощи населению на территории Новосибирской области»;
- Закон Новосибирской области от 12.03.1999 № 45-ОЗ «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области»;
- Постановление Правительства Новосибирской области от 25.10.2008 № 18-п «О видах предпринимательской и иной приносящей доход деятельности, которые могут осуществлять государственные бюджетные учреждения Новосибирской области, подведомственные министерству социального развития Новосибирской области».
- Приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 08.12.2011 г. № 637-ТС «об установлении предельных максимальных тарифов на социальные услуги, предоставляемые населению государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания на территории Новосибирской области».
- Закон Новосибирской области от 12.03.1999 №45- ОЗ « О социальной защите инвалидов в Новосибирской области».