



**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

ПРИКАЗ

«22» ноября 2007 года

№ 591

г. Краснодар

**Об утверждении Порядка осуществления контроля
за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания в
государственных учреждениях социального обслуживания граждан пожи-
лого возраста и инвалидов Краснодарского края**

В целях обеспечения контроля за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания в государственных учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Краснодарского края п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок осуществления контроля за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания в государственных учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Краснодарского края (далее – Порядок) (прилагается).

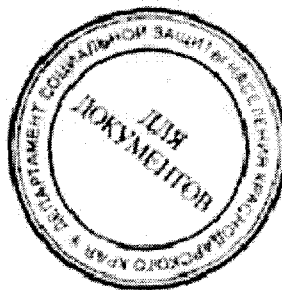
2. Руководителям управлений социальной защиты населения департамента социальной защиты населения Краснодарского края в муниципальных образованиях края, директорам государственных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов обеспечить проведение мероприятий по контролю за деятельностью государственных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Краснодарского края в соответствии с утвержденным Порядком.

3. Отделу организации социального обслуживания (Зимнухова) оказать методическую помощь управлениям социальной защиты населения департамента социальной защиты населения Краснодарского края в муниципальных образованиях края, государственным учреждениям социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Краснодарского края в применении на практике утвержденного Порядка.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на начальника управления учреждений пожилых граждан и инвалидов департамента социальной защиты населения Краснодарского края Т.Г.Багметову.

Руководитель департамента

Л.Н.Егорова



**ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН**
приказом департамента
социальной защиты населения
Краснодарского края
от 22.11.2007 г. № 591

ПОРЯДОК
осуществления контроля за соблюдением государственных стандартов
социального обслуживания в государственных учреждениях
социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов
Краснодарского края (центры социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов, комплексные центры социального обслуживания населе-
ния, социально-оздоровительные центры, центры социальной адаптации для
лиц без определенного места жительства и занятий)

Осуществление контроля за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания в государственных учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Краснодарского края (далее - государственные стандарты социального обслуживания) – деятельность управлений социальной защиты населения департамента социальной защиты населения Краснодарского края в муниципальных образованиях края (далее – управление) по оценке соответствия объемов, качества социальных услуг, порядка и условий их оказания государственными учреждениями социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Краснодарского края (далее – учреждение) требованиям законодательства Российской Федерации, Краснодарского края.

**1. Циклограмма проведения мероприятий по контролю за соблюдением
государственных стандартов социального обслуживания**

1.1. Плановые мероприятия по контролю за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания (далее – плановые мероприятия по контролю) осуществляются управлением в отношении одного учреждения не реже одного раза в квартал с последующим рассмотрением итогов контроля на планерном совещании руководителя управления.

Информация о результатах плановых мероприятий по контролю за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания направляется в отдел организации социального обслуживания два раза в год: до 20 января и 20 июля текущего года (приложение № 1).

1.2. Внеплановые мероприятия по контролю за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания (далее – внеплановые мероприятия по контролю) осуществляются управлением в следующих случаях:

1) при обращении граждан в управление, учреждение, конфликтную комиссию по рассмотрению споров и конфликтных ситуаций, связанных с соци-

альным обслуживанием граждан пожилого возраста и инвалидов (далее – конфликтная комиссия), с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) учреждений в случае невыполнения ими обязательных требований по предоставлению социальных услуг;

2) в связи с отказом гражданину в получении в установленном порядке социальных услуг со стороны учреждения;

3) при выявлении, в результате планового мероприятия по контролю, нарушений установленных требований социального обслуживания с целью оперативного их устранения.

Обращения, не позволяющие установить лицо, обратившееся в управление, учреждение, конфликтную комиссию, не могут служить основанием для проведения внепланового мероприятия по контролю.

Материалы по итогам внепланового мероприятия по контролю рассматриваются на планерном совещании руководителя управления, на заседании конфликтной комиссии.

Информация (в свободной форме) об установлении причин неблагоприятных тенденций в организации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, мерах, принятых по устранению выявленных в ходе внеплановых мероприятий по контролю недостатков и нарушений, направляется в отдел социального обслуживания в течение 10 дней с момента оформления справки по результатам проверки.

2. Требования к проведению мероприятий по контролю за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания

2.1. При наступлении очередного этапа плана мероприятий по контролю, либо при выявлении обстоятельств, обосновывающих проведение внепланового мероприятия по контролю, специалистом по социальной поддержке пожилых граждан готовится проект приказа руководителя управления о проведении проверки деятельности учреждения (для каждого мероприятия по контролю).

В приказе должны быть указаны: фамилия, имя, отчество и должность лица (лиц), уполномоченного на проведение мероприятия по контролю; наименование учреждения, в отношении которого проводятся мероприятия по контролю; цели, задачи, предмет, перечень вопросов проводимого мероприятия по контролю; дата начала и окончания мероприятия по контролю.

2.2. По результатам мероприятия по контролю лицом, осуществляющим проверку, составляется справка в двух экземплярах.

В справке указывается: дата проведения мероприятия по контролю; наименование отдела управления; дата и номер приказа, на основании которого проведена проверка деятельности учреждения; фамилия, имя, отчество и должность лица (лиц), проводившего проверку; наименование проверяемого учреждения; сведения о результатах проверки, в том числе о способах проведения проверки, о выявленных нарушениях, об их характере; подпись лица (лиц),

осуществляющего проверку; подпись директора учреждения об ознакомлении со справкой, дата ознакомления.

Один экземпляр справки вручается директору учреждения, деятельность которого проверена. Второй экземпляр справки представляется руководителю управления.

Директором учреждения разрабатывается план мероприятий по устранению выявленных в ходе проверки недостатков и нарушений.

Материалы по итогам проверки деятельности учреждения, план по устранению выявленных в ходе проверки замечаний, нарушений рассматриваются руководителем управления на планерном совещании и т.д.

2.4. Учреждением ведется журнал учета мероприятий по контролю за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания (приложение № 2).

3. Основные направления деятельности учреждений, подлежащие анализу при осуществлении мероприятий по контролю за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания

3.1. Основные направления деятельности учреждений, подлежащие анализу при осуществлении мероприятий по контролю, должны быть ориентированы на основные факторы (критерии), влияющие на качество социальных услуг (ГОСТ Р 52496 – 2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»).

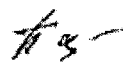
Основные направления деятельности учреждений, подлежащие контролю со стороны управлений, указаны в приложении № 3.

3.2. Приоритетность мероприятий по контролю за деятельностью учреждений (перечень факторов, последовательность, кратность проверок и т.д.) определяется управлением с учетом структуры учреждения, характера и объема предоставляемых услуг, сложности процесса их предоставления, квалификации специалистов учреждения.

Плановые мероприятия по контролю основных факторов (критериев), влияющих на качество социальных услуг (в первую очередь: наличие собственной службы контроля за деятельностью учреждения; укомплектование учреждения специалистами и их квалификация; состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам), должны осуществляться не реже одного раза в квартал.

Плановые проверки направлений деятельности учреждений, определенных факторами (критериями): условие размещения учреждения, обеспечивающие его эффективную работу; специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппараты и т.д.); наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение, проводятся управлением не реже одного раза в год.

Начальник управления учреждений
пожилых граждан и инвалидов



Т.Г.Багметова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку осуществления контроля
за соблюдением государственных стандартов
социального обслуживания в государственных
учреждениях социального обслуживания
граждан пожилого возраста и инвалидов
Краснодарского края

Информация
о результатах плановых мероприятий по контролю за соблюдением государственных стандартов социального обслужи-
вания в _____,
(наименование государственного учреждения социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов)
осуществленных управлением социальной защиты населения департамента социальной защиты населения Краснодар-
ского края в _____
(наименование муниципального образования края)
в период _____
(указывается полугодие)
на основании _____

(указывается №, дата приказа, сроки проведения проверки, фамилия, имя, отчество специалиста,
осуществляющего проверку)

Перечень основных факто- ров, влияющих на качество социальных услуг, подле- жащих контролю	Перечень выявленных недостатков и нарушений в организации социального обслуживания	Мероприятия и сроки устранения недостатков	Рассмотрение результатов контроля; меры по совершенствованию контроля
1	2	3	4

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку осуществления контроля
за соблюдением государственных стандартов
социального обслуживания в государственных
учреждениях социального обслуживания
граждан пожилого возраста и инвалидов
Краснодарского края

ЖУРНАЛ
учета мероприятий по контролю за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания
в _____
(полное наименование государственного учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвали-
дов)

№ п/п	Наименование организации (учреждения), осуществля- ющего мероприятия по кон- тролю	Основание для осуществления меро- приятия по контролю (причина, №, дата распорядительного документа о проведении проверки, фамилия, имя, отчество, должность лица, уполномоченного на проведение ме- роприятия по контролю)	Дата начала и окончания мероприятия по контролю	Материалы по результатам ме- роприятия по контролю, сроки, определенные проверяющей организацией (учреждением) для устранения недостатков, нарушений (справка, акт, пред- писание, постановление и т.д., дата составления документа)
1	2	3	4	5

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку осуществления контроля
за соблюдением государственных стандартов
социального обслуживания в государственных
учреждениях социального обслуживания
граждан пожилого возраста и инвалидов
Краснодарского края

Основные направления
деятельности государственных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, подлежащих контролю со стороны управлений социальной защиты населения департамента социальной защиты Краснодарского края в муниципальных образованиях края

№ п/п	Основные факторы (критерии), влияющие на качество предоставляемых социальных услуг	Основные направления деятельности, подлежащие контролю	Примерные способы проведения мероприятий по контролю
1.	Наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение	- наличие лицензии на ведение медицинской деятельности в учреждении; - документальное подтверждение соблюдения утвержденного порядка и условий принятия граждан на обслуживание, информирования граждан по данному вопросу (наличие и ведение сотрудниками соответствующих журналов, личных дел клиентов); - разработка и документальное подтверждение соблюдения утвержденных положений о структурных подразделениях учреждения, показателей объемов и результативности предоставления услуг подразделениями (наличие утвержденных актов проверки предоставления социальных услуг, циклограмм работы сотрудников, утвержденного порядка взаимо-	- анализ документации; - опрос клиентов о степени их информированности о порядке и условиях оказания социальных услуг; - анализ обращений граждан по вопросам социального обслуживания; - экспресс-экзамен сотрудников учреждения на знание утвержденных правил, инструкций; - анализ затруднений сотрудников учреждения, связанных с соблюдением правил, инструкций, организация консультаций по данному вопросу и др.

		заменяемости сотрудников при оказании социальных услуг и т.д.); - разработка и выполнение служебных инструкций, памяток, правил, предназначенных для регламентации процесса предоставления услуг; - наличие апробированных методик работы с клиентами, документальное подтверждение их изучения в учреждении, применения на практике; - наличие эксплуатационных документов на оборудование, приборы, аппаратуру и другие технические средства, используемые учреждением при оказании услуг; - наличие национальных стандартов социального обслуживания населения, подготовленных материалов с извлечениями из названных документов для использования в работе сотрудников учреждения и др.	
2.	Условия размещения учреждения, обеспечивающие его эффективную работу	- создание условий для обеспечения доступности помещений, в которых предоставляются социальные услуги, для всех категорий граждан (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения); - документальное подтверждение соблюдения требований санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда, противопожарной безопасности (журнал внешних проверок учреждения компетентными службами и ведомствами); - рациональное использование имеющихся помещений для предоставления социальных услуг (возможная перепланировка и т.д.); - реализация мер защиты от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные или пониженные температуры воздуха);	- анализ управленческих действий директора учреждения по созданию условий предоставления социальных услуг в учреждении; - оценка действующего в учреждении порядка по соблюдению требований санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда, противопожарной безопасности; - опрос клиентов о созданных в учреждении условиях предоставления социальных услуг и др.

		- выполнение плановых мероприятий по подготовке и функционированию учреждения в зимних условиях; - поддержание персоналом имеющихся условий, обеспечивающих эффективное предоставление социальных услуг; - эффективность мероприятий по расходованию и своевременному освоению средств, выделенных на проведение мероприятий по ремонту помещений, благоустройству прилегающей территории; - разработка и реализация мероприятий по улучшению условий предоставления социальных услуг и др.	
3.	Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация	- укомплектованность учреждения необходимыми специалистами, имеющими соответствующую квалификацию, в соответствии со штатным расписанием; - рациональное распределение должностных обязанностей между заместителями директора учреждения по организации социального обслуживания; - дифференцированный подход к распределению обязанностей специалистов по социальной работе аппарата учреждения (кураторство по направлениям деятельности учреждения и т.д.); - использование в практике работы приобретенной учреждением методической, справочной литературы по социальному обслуживанию; - разработка и реализация программы повышения квалификации специалистов учреждения; - соблюдения утвержденного порядка аттестации специалистов; - обучение сотрудников учреждения психологиче-	- оценка управленческих действий директора учреждения по подбору в учреждение специалистов с соответствующими требованиями; - анализ механизма назначения на вышестоящую должность сотрудников учреждения (формирования резерва и т.д.); - анкетирование сотрудников об имеющихся затруднениях в работе с клиентами; - опрос сотрудников о состоянии микроклимата в учреждении и др.

		ским и этическим приемам во взаимоотношениях с клиентами и др.	
4.	Специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппараты и т.д.)	- рациональное использование имеющегося специального и табельного технического оборудования при оказании социальных услуг (соблюдение норм временных, возрастных и т.д.; ведение журналов учета использования оборудования и т.д.); - использование персональной компьютерной техники в практической работе (разработка программного обеспечения, обучение специалистов навыкам работы на персональном компьютере); - эффективность расходования и своевременного освоения средств, выделенных учреждению на приобретение оборудования и технических средств; - разработка и реализация долговременного плана оснащения учреждения необходимым оборудованием и др.	- анализ документации по использованию в учреждении оборудования, эффективное применение компьютерной техники в оформлении документации по служебной деятельности; - опрос клиентов об их отношении к использованию имеющегося в учреждении оборудования в оказании социальных услуг и др.
5.	Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам	- разработка и реализация учреждением мер по соблюдению прав клиентов на информацию о порядке и правилах предоставления услуг (информационные уголки, буклеты, листовки, баннеры и т.д.); - принятие мер по недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о клиентах; - использование активных форм информирования клиентов о порядке и правилах предоставления услуг (сходы граждан, радио, телевидение, интернет и т.д.); - соблюдение норм и требований (психологических, правовых, этических) в организации информирования граждан пожилого возраста и инвалидов и др.	- оценка информационных материалов с учетом критериев (психологических, правовых, этических) в информировании граждан пожилого возраста и инвалидов; - опрос клиентов о степени их информированности о порядке и правилах предоставления социальных услуг; - анализ обращений граждан, связанных с недостаточным информированием о социальном обслуживании и др.
6.	Наличие собственной службы контроля за деятельностью учреждения; взаимодействие с другими	-наличие документально оформленного Руководства по качеству; разработка и реализация административного регламента по контролю за деятельно-	- анализ документально оформленных результатов проводимых в учреждении собственных про-

	службами и ведомствами, осуществляющими внешний контроль за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания	стью учреждения; - разработка и использование в практической деятельности унифицированных документов по проведению проверок в учреждении (памятки, опросники, параметры отчетности подразделений и т.д.); - использование активных форм контроля подразделений (предупреждающий контроль, взаимопроверки, самоотчет специалистов и т.д.); - разработка и реализация мероприятий по устранению недостатков, нарушений, выявленных в ходе внешних проверок компетентными службами и ведомствами; - разработка и реализация мероприятий по контролю за деятельностью отделений, предоставляющих социальные услуги (организация учета предоставленных услуг; соответствие отчетных данных фактическим объемам выполненных услуг; данные о числе принятых и снятых с социального обслуживания; анализ причин снятия с социального обслуживания, в том числе отказов в предоставлении социальных услуг) и др.	верок (характер выявленных недостатков и нарушений, степень реализации мероприятий по их устранению); - собеседование с сотрудниками учреждения, деятельность которых была проверена, об их оценке результатов проверки; - оценка роли и места директора в организации контроля за деятельностью учреждения (документальное подтверждение персонального административного контроля за выполнением заместителями директора своих должностных обязанностей; анализ исполнения контрольной функции заместителями директора; анализ деятельности учреждения согласно циклограмме; меры поощрения и принятия мер административной ответственности сотрудников учреждения по результатам контроля); - опрос клиентов об их отношении к проверкам качества социального обслуживания; - анализ обращений граждан в комиссию по рассмотрению споров и конфликтных ситуаций, связанных с социальным обслуживанием граждан пожилого возраста и инвалидов и др.
--	--	---	---