

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ АДЫГЕЯ

ПРИКАЗ № 11

«Об утверждении Порядка проведения ведомственного (внешнего) контроля качества социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг организациями социального обслуживания Республики Адыгея»

«22» 01 2019 года

г. Майкоп

В соответствии с Законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и в целях осуществления контроля качества предоставляемых социальных услуг приказываю:

1. Утвердить:

1.1. Порядок проведения ведомственного (внешнего) контроля качества социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг организациями социального обслуживания Республики Адыгея согласно приложению № 1 к настоящему приказу;

1.2. Перечень должностных лиц Министерства труда и социального развития Республики Адыгея, осуществляющих ведомственный (внешний) контроль качества социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг организациями социального обслуживания Республики Адыгея согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

2. Начальнику отдела учреждений социального обслуживания:

- 1) ознакомить с настоящим приказом членов комиссии под роспись;
- 2) довести настоящий приказ до подведомственных организаций социального обслуживания.

3. Членам комиссии обеспечить проведение ведомственного (внешнего) контроля качества социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг организациями социального обслуживания в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим приказом.

4. Информационно-правовому отделу (Шнаховой И.С.)

1) обеспечить размещение настоящего приказа на сайте Министерства труда и социального развития Республики Адыгея в сети Интернет и на официальном интернет-сайте исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея,

2) направить для опубликования в газетах «Советская Адыгея», «Адыгэ макъ» и ежемесячном официальном издании «Собрание законодательства Республики Адыгея».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



Д. Р. Мирза

Порядок
проведения ведомственного (внешнего) контроля качества социальных услуг,
предоставляемых получателям социальных услуг организациями социального
обслуживания Республики Адыгея

1. Порядок проведения ведомственного (внешнего) контроля качества социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг организациями социального обслуживания Республики Адыгея (далее - Порядок) устанавливает общие правила, требования и последовательность действий при осуществлении ведомственного контроля качества.

2. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Республики Адыгея от 30 июля 2014 года № 332 «О регулировании отдельных вопросов в сфере социального обслуживания граждан», постановлением Кабинета Министров Республики Адыгея от 9 апреля № 63 «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

3. Осуществление ведомственного контроля качества социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг организациями социального обслуживания Республики Адыгея (далее - Контроль), основывается на следующих принципах:

1) соответствие проведения ведомственного контроля требованиям нормативно-правовых актов Российской Федерации и Республики Адыгея, настоящему Порядку;

2) системность процесса осуществления ведомственного контроля;

3) независимость, объективность работы членов комиссии;

4) беспрепятственное и эффективное осуществление ведомственного контроля.

4. Целью проведения Контроля является соблюдение организациями социального обслуживания требований законодательства Российской Федерации и Республики Адыгея, регулирующие вопросы социального обслуживания и предоставления социальных услуг.

5. Задачи проведения Контроля:

1) оценка предоставления социальных услуг;

2) недопущение организациями нарушения прав и законных интересов получателей социальных услуг;

3) недопущение возникновения конфликта интересов;

4) повышение качества предоставляемых услуг.

6. С учетом целей и задач осуществления Контроля проводится сплошная или выборочная проверка.

7. Контроль заключается в проверке соответствия предоставляемых социальных услуг стандартам оказываемых социальных услуг, полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативности. Контролю подлежат факторы, влияющие на оказание социальных услуг, непосредственно предоставляемые услуги, осуществляемый мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг.

8. Основными факторами, определяющими качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

1) документация по деятельности организации;

2) укомплектованность организации штатами и уровень их квалификации;

3) оснащение технологическим оборудованием;

4) состояние информации об организации;

4) обеспечение безопасности получателей социальных услуг;

5) работа собственной службы внутреннего контроля за деятельностью организации.

9. При оценке качества социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, используются следующие критерии:

а) полнота предоставления социальных услуг в соответствии с требованиями действующего законодательства, в том числе, исходя из объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг;

б) своевременность предоставления социальных услуг, в том числе исходя из степени нуждаемости получателя социальных услуг;

в) результативность (эффективность) предоставления социальных услуг (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг);

г) соответствие предоставляемых социальных услуг стандартам социальных услуг.

10. Оценка результатов Контроля проводится по основным факторам, влияющим на качество предоставления социальных услуг и по показателям качества и оценки результатов предоставления социальной услуги в соответствии со стандартами социальных услуг, предоставляемых в формах социального обслуживания (утв. постановлением Кабинета Министров Республики Адыгея от 9 апреля № 63 «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»).

11. Для изучения мнения получателей социальных услуг организации проводят экспертные опросы и анкетирование согласно приложению № 1 к Порядку.

12. Контроль проводит Комиссия Министерства труда и социального развития Республики Адыгея по осуществлению ведомственного (внешнего) контроля качества социальных услуг, предоставляемых получателям

социальных услуг организациями социального обслуживания (далее - Комиссия).

13. Состав Комиссии утверждается приказом Министерства труда и социального развития Республики Адыгея.

14. Комиссия осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы, утверждаемым ежегодно Министром труда и социального развития Республики Адыгея. Проект плана разрабатывается членами комиссии и представляется на утверждение Министру не позднее 20 января каждого текущего года. По решению Министра может быть проведен внеплановый ведомственный контроль. В таком случае может быть утвержден специальный состав комиссии.

15. Комиссия проводит Контроль на основании приказа Министерства труда и социального развития Республики Адыгея. В приказе должны содержаться следующие положения:

- 1) наименование организации, подлежащей Контролю;
- 2) сроки проведения мероприятий по Контролю;
- 3) вид проверки;
- 4) состав специальной комиссии в случае внепланового контроля.

16. Члены Комиссии при проведении Контроля вправе:

- 1) требовать от руководства организации и его специалистов представления документов, регламентирующих предоставление социальных услуг, знакомиться с их содержанием;
- 2) снимать копии с полученных документов, файлов и записей;
- 3) получать от руководства организации и его специалистов информацию, необходимую для осуществления контроля.

17. Контроль проводится в срок, не превышающий 15 рабочих дней.

18. В ходе Контроля проводятся контрольные действия по изучению учредительных, регистрационных, плановых, и других документов, относящихся к деятельности проверяемой организации, исполнением методических указаний и общим состоянием проверяемой организации.

19. Члены Комиссии имеют право получать письменные и устные объяснения от должностных, материально ответственных лиц проверяемой организации, справки и сведения по вопросам, возникающим в ходе Контроля, документы (их заверенные копии). В случае отказа от предоставления указанных объяснений, справок, сведений и документов (их заверенных копий) в справке делается соответствующая запись.

20. По результатам проведения Контроля составляется справка, подписанная всеми членами Комиссии, участвовавшими в проведении проверки. В справке отражается вид, сроки проведения Контроля, перечень выполненных работ, информация о работе организации по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг, о соответствии этих услуг предъявляемым требованиям по их качеству, перечень выявленных нарушений, ошибок и недостатков, рекомендации по улучшению работы и устранению выявленных нарушений.

21. В описании каждого нарушения, выявленного в ходе Контроля, должны быть указаны следующие сведения:

- 1) содержание нарушения;
- 2) положения законодательных и иных нормативных правовых актов, которые были нарушены;
- 3) период выявленного нарушения.

22. Справка составляется не позднее десяти рабочих дней после проведения контроля и представляется на рассмотрение Министру труда и социального развития Республики Адыгея.

23. По результатам рассмотрения справки издается приказ Министерства труда и социального развития Республики Адыгея, в котором содержится поручение руководителю организации социального обслуживания населения (далее - Организация) о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений, устанавливаются сроки выполнения поручения, обязанность руководителя о представлении информации о принятых мерах.

24. Руководитель Организации представляет в Министерство труда и социального развития Республики Адыгея информацию об исполнении устранения нарушений, выявленных в ходе проверки в месячный срок с момента получения приказа.

25. Материалы контроля и информация о принятых мерах хранятся в отделе учреждений социального обслуживания и отделе по делам детей, женщин и семьи Министерства труда и социального развития Республики Адыгея.

Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

N п/п	Наименование показателя	Критерии оценки показателя	Шкала оценок			Форма обслуживания
			0 баллов	0,5 баллов	1 балл	
1	2	3	4	5	6	7
I. Раздел оценка основных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг						
1. Документация по деятельности организации						
1.1.	Годовой план работы	соответствие мероприятий целям и задачам уставной деятельности учреждения	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	Все формы обслуживания
		комплексный характер планирования (от планирования укрепления материально-технической базы до повышения профессиональной компетентности специалистов)	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	
		соответствие годового плана работы учреждения плану работы Министерства труда и социального развития Республики Адыгея	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	
1.3.	Учет численности получателей услуг	Ведение регистра получателей социальных услуг	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	Все формы обслуживания
		Ведение журналов получателей социальных услуг	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	
		Составление отчетности по получателям услуг	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	
		Ведение автоматизированной программы по реализации ФЗ-	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	

		№442				
2. Укомплектованность организации штатами и уровень их квалификации						
2.1.	Укомплектованность организации штатами и уровень их квалификации	укомплектованность штатами	менее 90%	-	90-100%	Все формы обслуживания
		повышения квалификации, переподготовки и обучения специалистов	не имеется и не реализуется	-	имеется и реализуется	
		наличие сотрудников, использующих в работе инновационные формы, методы и технологии	не имеются	-	имеются	
		наличие сотрудников, работающих по авторским программам, имеющих методические разработки и печатные работы	не имеются	-	имеются	
		количество специалистов, выступающих с докладами на семинарах и конференциях	специалисты не участвуют в семинарах и конференциях	менее 20% специалистов в имеют выступления (по итогам года)	более 20% специалистов имеют выступления (по итогам года)	
3. Оснащение оборудованием						
3.1.	Оснащение технологическим оборудованием (прачечное, кухонное, холодильное)	ведение проверки исправности оборудования (анализ журналов, замеров)	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	стационарная/ полустационарная
		правильность и эффективность использования	используется по назначению	частично	используется не по назначению	
3.2.	Оснащение медицинским оборудованием	ведение проверки исправности оборудования (анализ журналов, замеров)	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	
		правильность и эффективность использования	используется по назначению	частично	используется не по назначению	

3.3.	Оснащение реабилитационным оборудованием	ведение проверки исправности оборудования (анализ журналов, замеров)	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	
		правильность и эффективность использования	используется по назначению	частично	используется не по назначению	
4. Состояния информации об организации						
4.1.	Наличие полных и доступных сведений о наименовании и местонахождении организации	наличие таблички с полным наименованием учреждения (русском и адыгейском)	не соответствует	-	соответствует	Все формы обслуживания
4.2.	Наличие полных и доступных сведений о местонахождении организации, о характере, видах и объеме предоставляемых услуг	оформление стенда (в удобном для посетителей месте), отражение перечня предоставляемых услуг и изложение информации в доступной форме	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	
		наличие подготовленных буклетов, листовок, информационных материалов	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	
4.3.	Ведение реестра получателей социальных услуг	поддержание реестра в актуальном состоянии	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	
5. Работа собственной службы внутреннего контроля за деятельностью организации						
5.1.	Осуществление контроля за деятельностью предоставления услуг	документальное оформление службы контроля (положение, состав комиссии)	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	Все формы обслуживания
		соответствие нормативным документам в области социального обслуживания	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	
		ведение документации (план работы, составление справок, проведение заседаний, протоколы)	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	
		осуществление контроля за устранением недостатков	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	

5.2.	Проведение мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг	осуществление опросов, анкетирования (разработаны анкеты, опросы проводятся)	имеются замечания	частичные	отсутствие замечаний	
6. Обеспечение безопасности получателей социальных услуг						
6.1.	Оснащение транспортом, в том числе «Мобильная бригада»	своевременное выполнение мероприятий	менее 75%	-	75% и более	Все формы обслуживания
6.2.	Обеспечение пожарной безопасности	наличие неисполненных предписаний от контролирующих органов	имеются	-	не имеются	Все формы обслуживания
		общая оценка состояния пожарной безопасности	неудовлетворительно	-	удовлетворительно	Все формы обслуживания
6.3.	Обеспечение доступности зданий учреждения для маломобильных граждан и лиц с ограниченными возможностями здоровья	наличие актуализированного паспорта доступности зданий учреждения	не имеется	имеется не актуализированный	имеется	Все формы обслуживания
		доступность зданий учреждения для маломобильных граждан и лиц с ограниченными возможностями здоровья	не доступно	частично доступно	доступно	Все формы обслуживания
6.4.	Эксплуатация зданий и сооружений	наличие документации по эксплуатации зданий и сооружений	не ведется	ведется не систематично	ведется	Учреждения, имеющие в оперативном управлении здания и сооружения
		общая оценка состояния зданий и сооружений	неудовлетворительно	-	удовлетворительно	Учреждения, имеющие в оперативном управлении здания и сооружения
		своевременное выполнение плана мероприятий по подготовке к осенне-зимнему отопительному периоду	своевременно	-	несвоевременно	Учреждения, имеющие собственные тепловые узлы

6.5.	Обеспечение комплексной безопасности	наличие неисполненных предписаний от надзорных органов	имеются	-	не имеются	Все формы обслуживания
		общая оценка комплексной безопасности	неудовлетворительно	-	удовлетворительно	Все формы обслуживания

Наименование организации _____

Количество опрошенных получателей социальных услуг _____

Дата проведения опроса _____

Опрос провел: _____

N	Вопрос	Варианты ответов			
		Да	Не в полной мере	Нет	Затрудняю сь ответить
1.	Удовлетворены ли Вы результатами оказываемых социальных услуг				
2.	Удовлетворены ли Вы отношением к Вам специалиста				
3.	Удовлетворены ли Вы качеством социального обслуживания				
4.	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг				
5.	Готовы ли Вы за определенную плату пользоваться дополнительными услугами				
6.	Как часто Вы планируете пользоваться предоставленными платными услугами 1 раз в месяц 1 раз в квартал по мере нуждаемости				
7.	Какие изменения Вы хотели бы внести в работу данного учреждения				

(Подведение итогов % от опрошенных по каждому варианту ответа)

Перечень
должностных лиц Министерства труда и социального развития Республики
Адыгея, осуществляющих ведомственный (внешний) контроль качества
социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг
организациями социального обслуживания Республики Адыгея

Ширина Ирина Викторовна	-	заместитель министра труда и социального развития Республики Адыгея (председатель)
Ципинова Жанета Схатбиевна	-	начальник отдела учреждений социального обслуживания
Стрикачева Саида Викторовна	-	начальник отдела по делам детей, женщин и семьи
Токарева Светлана Владимировна		заместитель начальника отдела учреждений социального обслуживания
Хуранов Аслан Аскарбиевич	-	консультант отдела учреждений социального обслуживания
Бгуашев Аслан Айдамирович	-	ведущий специалист отдела учреждений социального обслуживания
Бибова Светлана Аслановна	-	ведущий специалист отдела по делам детей, женщин и семьи
	-	

Примечания:

- 1) в состав комиссии по поручению Министра, заместителей министра и начальников отделов могут быть включены иные специалисты Министерства;
- 2) свод справки о проведенной проверке проводится курирующими отделами.