



Утверждаю
Директор БУ «Социально-
реабилитационный центр
для несовершеннолетних г. Чебоксары»
Минтруда Чувашии
«02» октября 2023 года

ПОЛОЖЕНИЕ
об оценке эффективности деятельности
отделения «Семейный многофункциональный центр»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение регламентирует содержание и порядок проведения внутренней оценки эффективности деятельности и контроля качества оказания социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, определяет цели, предмет, порядок и методы проведения контроля в Семейном многофункциональном центре (далее – Семейный МФЦ).

1.2 Эффективность сопровождения семей с детьми определяется следующими параметрами:

- соответствием услуг Государственным стандартам и действующему законодательству;
- уровнем удовлетворенности семей полученной помощью от специалистов;
- уровнем выполнения мероприятий Плана социального сопровождения семей (далее - ПССС) всеми участниками взаимодействия;
- уровнем доступности услуг.

1.3 Под контролем качества понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности предоставления социальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности социальных услуг требованиям, содержащимся в законодательстве, в рамках становления новой модели социальной поддержки населения, основанной на принципе адресности и строгом соблюдении стандартов.

1.4 Положение разработано на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»;
- Постановления Кабинета Министров Чувашской Республики от 25.12.2014 №475 «О социальном обслуживании граждан в Чувашской Республике»;
- Системе менеджмента качества бюджетного учреждения Чувашской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики.

1.5 Целью осуществления контроля и внутренней оценки эффективности деятельности является: обеспечение прав обслуживаемых граждан на получение необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий для удовлетворения запросов и потребностей граждан, повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан, оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и социальных услуг.

1.6 Проведение процедуры оценки эффективности деятельности и качества предоставляемых услуг проводится как минимум раз в год как часть цикла ежегодного планирования Семейного МФЦ, что является ключевым шагом в

процессе общего развития учреждения.

1.7 В ходе внутреннего контроля исследуются:

- нормативные правовые акты, регулирующие предоставление социальных услуг, социального сопровождения и устанавливающие требования к исследуемым параметрам качества и доступности;
- практика предоставления исследуемых социальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;
- оценка заявителями качества и доступности социальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания по улучшению качества и доступности государственных и социальных услуг.

2. Задачи, критерии и принципы контроля качества социальных услуг

2.1. Задачи внутреннего контроля качества социальных услуг:

2.1.1. достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующих требованиям государственных и национальных стандартов, административных регламентов по предоставлению государственных услуг, иных нормативных правовых документов;

2.1.2. осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг;

2.1.3. предотвращение и устранение любых несоответствий требованиям, предъявленных к социальным услугам;

2.1.4. мониторинг удовлетворенности качеством услуг обслуживаемых граждан.

2.2. Критерии оценки качества социальных услуг:

2.2.1. полнота предоставления услуг в соответствии с индивидуальной программой Получателя социальных услуг (далее – Получатель СУ);

2.2.2. своевременность предоставления услуг;

2.2.3. результативность (эффективность) предоставления услуг – степень улучшения эмоционального, физического состояния Получателя СУ, решения его, бытовых и других проблем.

2.3 Критерии оценки эффективности работы отделения Семейный МФЦ:

2.3.1. открытость и доступность информации об учреждении;

2.3.2. комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

2.3.3. время ожидания в очереди при получении услуги;

2.3.4. доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

2.3.5. доля Получателей СУ, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

2.3.6. Для измерения критериев эффективности применяются показатели, характеризующие качество работы Семейного МФЦ.

2.3.7. При организации проведения оценки качества работы учреждений,

могут быть предусмотрены наряду с основными показателями дополнительные, а также включить дополнительные источники получения информации о качестве работы учреждений.

2.4 *Принципы, на которых базируется внутренний контроль качества социальных услуг:*

2.4.1. законность - соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их полномочия;

2.4.2. ответственность и объективность - предоставление специалистами, осуществляющими контроль, достоверной предоставляемой информации по итогам контроля;

2.4.3. системность - периодичность проведения контрольных мероприятий;

2.4.4. открытость - все специалисты Семейного МФЦ, представители партнерских организаций должны быть вовлечены в процедуру оценки качества. Директор учреждения несет окончательную ответственность за то, что оценка качества состоялась. Он может делегировать этот процесс заведующему Семейного МФЦ.

3. Формы и этапы внутреннего контроля качества социальных услуг

3.1. *Внутренний контроль качества социальных услуг осуществляется в виде плановых и оперативных проверок.*

3.1.1. *Плановый контроль* осуществляется в соответствии с Приказом директора учреждения, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в учреждении проверок.

3.1.2. *Оперативный контроль* проводится при наличии претензий, жалоб со стороны Получателей СУ, при возникновении конфликтной ситуации, запросов правоохранительных органов.

3.2. *Формы контроля по направленности:*

3.2.1. Личностно-профессиональный контроль - изучение и анализ выполнения еженедельных планов работы, должностных инструкций, качества оказания социальных услуг, повышения профессиональной квалификации специалистами учреждения.

3.2.2. Тематический контроль проводится по отдельным видам социальных услуг и направлен на изучение фактического состояния дел.

3.2.3. Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации по оказанию социальных услуг и включает в себя проведение семинара с участием Получателей СУ и представителей партнерских организаций.

4. Обеспечение эффективности работы и стабильного уровня качества предоставляемых услуг

4.1. Соблюдение установленных законодательством требований к

информированию населения о порядке предоставления социальных услуг;

4.2. Соблюдение требований комфортности и доступности к предоставлению социальных услуг;

4.3 Соблюдение Порядка оказания социальных услуг и социального сопровождения семей с детьми в Семейном МФЦ.

5. Организационная структура системы оценки эффективности деятельности и контроля качества

5.1 Организация оценки эффективности деятельности и внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в Семейном МФЦ осуществляется специально созданным и утвержденным Советом, в состав которого входят лица, назначаемые приказом директора учреждения. Эта служба контроля охватывает этапы планирования, работы с Получателями СУ, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

5.2 Организационная структура системы контроля качества социального обслуживания включает в себя следующие ступени контроля:

1 ступень - ежедневный самоконтроль сотрудника, оказывающего социальную услугу; анкетирование Получателей СУ, в т.ч. в электронном виде по QR-коду, расположенном в открытом доступе для посетителей;

2 ступень – ежемесячный контроль заведующего Семейного МФЦ;

3 ступень – контроль заместителей директора, директора учреждения.

5.3 Самоконтроль сотрудника Семейного МФЦ проводится ежедневно. Целью проведения самоконтроля является рационализация рабочего времени, которая приведет к увеличению количества оказываемых каждым сотрудником услуг и повышению их качества. Каждый сотрудник в своей работе должен руководствоваться инструкциями по выполнению тех или иных социальных услуг, которые находятся на рабочих местах.

По окончанию рабочего дня сотрудник должен зафиксировать все оказанные им услуги в листе учета услуг, с указанием фамилии клиента и вида оказанной услуги. В конце месяца составляется отчет об оказанных социальных услугах и до 5 числа каждого месяца подается ответственному лицу.

Для организации самоконтроля по оказанию услуг сотрудник руководствуется следующими документами:

- стандартами (федеральными, региональными, учреждения);
- должностными инструкциями;
- листами учета оказываемых услуг;
- отчетом об оказанных социальных услугах.

5.4 Проверки могут быть плановые и внеплановые. Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок и утверждается директором. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны

обслуживаемых клиентов, при выявлении нарушений в ходе проведения плановых проверок, либо при возникновении конфликтной ситуации.

На ответственных исполнителей по оценке эффективности и проведению контроля качества оказания социальных услуг возлагается ответственность за планирование и организацию контроля качества социального обслуживания.

5.5 Проверки, осуществляемые заведующим Семейным МФЦ, могут быть плановые и внеплановые.

Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический (например, проверяется качество оказания социально-психологических услуг), фронтальный (оценивается качество всех гарантированных Семейным МФЦ услуг), сравнительный (сравниваются данные предшествующего периода, отмечается тенденция), документарный (проверяются Журналы учета Получателей СУ, Книга отзывов, листы оказания услуг, отчеты о предоставленных услугах, результаты анкетирования получателей СУ и т.д.). Плановые проверки осуществляются не реже 1 раза в месяц.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны Получателей СУ, при возникновении конфликтной ситуации, запросов правоохранительных органов, для контроля выполнения рекомендаций и замечаний, данных по результатам плановой проверки. Внеплановая проверка проводится для изучения ситуации и выработки мероприятий по улучшению работы.

5.6 Заведующий Семейным МФЦ осуществляет проверку:

- ведения документации, в том числе по внутреннему контролю качества социальных услуг;
- деятельности данного направления и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствие стандартам Орловской области, рекомендуемым для использования в работе, порядком оказания социальных услуги и социального сопровождения;
- результативности оказываемых социальных услуг (удовлетворенность клиентами качеством полученных социальных услуг);
- результатов устранения недостатков, выявленных в ходе проверок и аналитической работы Семейного МФЦ (мониторингов, анкетирования и т.д.).

6. Количественная и качественная оценка оказания социальных услуг

6.1 Контроль качества социальных услуг представляет собой количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

В ходе проведения внутреннего контроля качества социальных услуг оценивается их соответствие стандарту, документации на услугу, нормативным документам: объем (количество оказанных социальных услуг), порядок предоставления, условия предоставления.

Качество услуги - степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей.

Количественные характеристики социальной услуги: полнота услуги, точность исполнения услуги; безопасность процессов оказания услуги.

Качественные характеристики социальной услуги: репутация учреждения, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентность и мастерство исполнителя услуги;

- эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу), надежность и безопасность проводимых услуг; для клиентов: улучшение психоэмоционального состояния и удовлетворенности от полученных услуг и сопровождения;

- отсутствие предписаний со стороны органов, учреждений и других организаций, осуществляющих внешний контроль и надзор; отсутствие фактов нарушения финансово- хозяйственной деятельности учреждения и трудового законодательства;

- обеспечение качества подготовки служебных документов, отчетов, информации.

7. Основные требования к качеству оказания социальных услуг:

7.1. Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

- установления контакта с членами семьи и выявления сущности возникших жизненных ситуаций, проблемных вопросов;

- определения плана решения жизненной ситуации семьи. Разработки индивидуальной программы сопровождения семьи на основе ИППСУ;

- проведения социально-бытового патронажа. Систематического наблюдения в быту, в том числе за обеспечением детей продуктами питания, одеждой и обувью по сезону, постельными и гигиеническими принадлежностями, условиями для сна, игр приготовления уроков, состояния противопожарной и санитарной безопасности помещений, теплового режима в холодный периоды и пр. Своевременного выявления ситуаций, нарушающих общепринятые условия проживания ребенка, и оказание семье необходимой в данный момент социальной помощи.

- иных социально-бытовых услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

7.2. Оценка качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку:

- оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий, в том числе содействие в организации оздоровления и санаторно-курортного лечения согласно медицинским показаниям: содействие в организации оздоровления и санаторно-курортного лечения согласно медицинским показаниям, фитотерапия.

- консультирование по социально-медицинским вопросам (в том числе вопросам, поддержания и сохранения здоровья членов семьи, проведения оздоровительных мероприятия);

- проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;

- иных социально-медицинских услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

7.3. Оценка качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- психологическая диагностика и обследование личности. Выявление, анализ психологического состояния и индивидуальных особенностей членов семьи для составления рекомендаций о необходимости проведения коррекционной, реабилитационной работы;
- социально-психологического консультирования, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений. Выявления проблем, определение объема и видов предполагаемой помощи;
- подготовка характеристик по запросу семьи по итогам психологической диагностики и обследования;
- экстренная социально-психологическая помощь в кризисной ситуации, в том числе по телефону. Проведение беседы, выявление психологических проблем (поддержка жизненного тонуса, психологическое консультирование). Психодиагностика и психологическое обследование. Восстановление психического равновесия, психологическая помощь в мобилизации физических, духовных, личностных и интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния. Рекомендации (в письменном виде) для выхода из кризисной ситуации;
- психологический тренинг;
- социально-психологический патронаж. Систематическое наблюдение за членами семьи и своевременное выявление ситуаций психологического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта в оказание необходимой в данный момент социально-психологической помощи;
- иных социально-психологических услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

7.4. Оценка качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

- педагогическая диагностика. Знакомство и установление контакта с членами семьи. Выявление проблем, состоящих перед ними, оказание помощи в формулировании запроса, оформление писем, обращение в различные организации. Разъяснение сути проблем и определение возможных путей их решения. Определение реакции на имеющиеся проблемы и уровня мотивации к их преодолению. Разработка рекомендаций по решению стоящих перед членами семьи проблем;
- социально-педагогическое консультирование. Проведение педагогических консультаций с детьми или их родителями для решения социально-педагогических проблем с участием логопеда, дефектолога и других специалистов;
- проведение групповых, индивидуальных педагогических занятий с детьми, с детьми и родителями;
- организация досуга и отдыха (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия, в том числе в группах взаимоподдержки, клубах общения), формирование позитивных интересов: организация и проведение культурно-развлекательных программ, содействие в коллективном посещении театров,

выставок, экскурсий, музеев, культурных мероприятий; организация и проведение клубной и кружковой работы;

- социально-педагогический патронаж. Содействие в восстановлении утраченных контактов и связей с семьей, внутри семьи. Выявление проблем, стоящих перед родственниками и семьей, оказание помощи в формулировании запроса, оформление писем, обращений в различные организации. Разъяснение сути проблем и определение возможных путей их решения. Определение реакции на имеющиеся проблемы и уровня мотивации к их преодолению. Разработка рекомендаций по решению стоящих перед ними проблем;

- иных социально-педагогических услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

7.5. Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:

- предоставления информации для поиска, выбора места и характера работы, устройство на курсы переподготовки через службы занятости, содействия во временном или постоянном трудоустройстве. Оказания помощи в трудоустройстве, в поиске и выборе места и характера работы (временной или сезонной, с сокращенным рабочим днем) организации общественных работ, содействия на курсы переподготовки через службы занятости и т.д.

- иных социально-трудовых услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

7.6. Оценка качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:

- оказания помощи в получении юридических услуг (в том числе консультирование). Предоставления информации, рекомендаций, по социально-правовым вопросам, в том числе по вопросам, связанным с правом на социальное обслуживание в организациях социального обслуживания, о конкретных действиях, необходимых для решения социально-правовых вопросов;

- оказания помощи в оформлении и восстановлении документов. Разъяснения семье содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (по необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

- услуги по защите прав и законных интересов членов семьи в установленном законодательством порядке (в том числе подготовка документов, обеспечение представительства для защиты прав и интересов в суде, иных государственных органах и организациях): обеспечение представительства для защиты прав и интересов в суде содействии получению бесплатной помощи адвоката и/или обеспечении представительства в суде для защиты прав и интересов получателя социальных услуг;

- содействия в подготовке запросов, заявлений, направлений, ходатайств. Оказания квалифицированной юридической помощи при защите прав и законных интересов получателя социальных услуг в государственных органах и организациях, в том числе подготовка заявлений и документов, обращений;

- иных социально-правовых услуг, предоставляемых Семейным МФЦ.

7.8. Оценка качества срочных социальных услуг включает в себя оценку:

- оказания содействия в обеспечении или обеспечение бесплатным горячим

питанием или наборами продуктов. Предоставление сухого пайка или продуктового набора;

- содействия в обеспечении или обеспечения одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

- содействия в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов. Информирования о перечне необходимых документов соответствии с действующим законодательством, разъяснение назначения и содержания документов, помощи в их оформлении. Разъяснение о путях реализации, законных прав и права на получение бесплатной юридической помощи;

- иных срочных социальных услуг, предоставляемых Семейным МФЦ

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

8. Документальное оформление проверки контроля качества оказания социальных услуг

8.1. После окончания процедуры проверки в течение 3 рабочих дней документально оформляют результаты проверки (Протокол), составляется перечень выявленных недостатков, с которым знакомят заместителей директора, директора с результатами проверки.

8.2. В 10-тидневный срок на основании Протокола и рекомендаций разрабатывается план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

8.3. Внеплановые проверки проводят в присутствии заведующего Семейного МФЦ, или без него в течение 3 дней с момента возникновения нестандартной или конфликтной ситуации.

8.4. Заведующий Семейным МФЦ направляет письменный ответ получателю СУ, от которого поступила жалоба или претензия в течение 15 дней, за подписью директора.

8.5. Результаты работы по внутреннему контролю качества отражаются в Протоколе.

9. Права и обязанности сотрудников при проведении оценки эффективности и контроля качества оказания социальных услуг

9.1. Сотрудник имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества социального обслуживания каждый работник должен быть ознакомлен под роспись с Протоколом.

9.2. Каждый сотрудник в Семейном МФЦ обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий. При проведении контрольных

мероприятий сотрудник обязан предоставить контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.

9.3. Все споры по контролю качества, неурегулированные настоящим Положением, разрешаются в установленном законом порядке.

10. Заключительные положения

10.1. Место и значение контроля определяются тем, что он, благодаря своей многоплановой структуре, является способом организации обратных связей, благодаря которым руководитель получает информацию о реальной картине деятельности учреждения в различных направлениях, позволяет своевременно выявлять и исправлять упущения, предвидеть и упреждать ошибки, устранять отклонения, изыскивать новые ресурсы. На основании результатов и оценки контроля качества руководитель принимает соответствующие управленческие решения.

10.2. Контроль - это залог компетентности руководства и эффективности его действий. Отсутствие контроля или его низкий уровень приводит к снижению исполнительской дисциплины и ответственности, и, естественно, к снижению качества услуг.

10.3. Контроль является процессом, обеспечивающим эффективную деятельность, как отдельных специалистов, оказывающих социальные услуги, так и всего учреждения.

10.4. Внесение дополнений и корректировки в настоящее Положение производится в случаях изменения цели, задач, направлений и функций деятельности Семейного МФЦ.