

Государственное казенное учреждение социального обслуживания «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Возрождение»

«20» октября 20 15 г. № _____

Петрозаводск

УТВЕРЖДАЮ

Директор _____



Брилевич О.А.

(расшифровка подписи)

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проведения самообследования Государственного казенного учреждения социального обслуживания Республики Карелия «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Возрождение»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение представляет собой нормативный документ, разработанный в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р «О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 гг.», Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н, Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 31 декабря 2014 г. № 2525 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг несовершеннолетним гражданам – получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Карелия».

1.2. Самообследование представляет собой совокупность организационных структур, норм и правил, диагностических и оценочных процедур, обеспечивающих на единой основе оценку качества оказания социальных услуг Государственным казенным учреждением

социального обслуживания Республики Карелия «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Возрождение» (далее Центр) и призвано способствовать повышению качества предоставления социальных услуг несовершеннолетним получателям услуг в Центре «Возрождение».

1.3. Центр проводит оценку качества предоставления социальных услуг, обеспечивает учет и дальнейшее использование полученных результатов.

1.4. Положение распространяется на деятельность всех работников Центра, осуществляющих профессиональную деятельность в соответствии с трудовыми договорами (эффективными контрактами).

2. Основные цели, задачи и принципы самообследования в Центре

2.1. Цели самообследования в Центре

2.1.1. Получение объективной информации о системе предоставления социальных услуг в Центре.

2.1.2. Предоставление всем получателям услуг в Центре и другим категориям населения достоверной информации о качестве оказания социальных услуг в Центре.

2.1.3. Принятие обоснованных и своевременных решений по совершенствованию процесса предоставления социальных услуг в Центре и улучшению их качества.

2.2. Задачи самообследования в Центре

2.2.1. Определение степени соответствия качества предоставления социальных услуг, в Центре запросам получателей услуг.

2.2.2. Обеспечение доступности предоставления социальных услуг в Центре.

2.2.3. Выявление факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в Центре.

2.3. Принципы самообследования в Центре.

2.3.1. Объективности, достоверности, полноты и системности информации о качестве предоставления социальных услуг в Центре.

2.3.2. Реалистичности требований, норм и показателей качества предоставления социальных услуг в Центре.

2.3.3. Открытости, прозрачности процедур оценки качества предоставления социальных услуг в Центре.

2.3.4. Доступности информации о процессе оценки качества предоставления социальных услуг в Центре.

2.3.5. Соблюдения морально-этических норм при проведении процедур оценки качества предоставления социальных услуг в Центре.

3. Этапы, сроки и формы самообследования в Центре

3.1. Процедура самообследования в Центре включает в себя следующие этапы:

- планирование и подготовку работ по самообследованию в Центре;
- организацию и проведение самообследования в Центре;
- обобщение полученных результатов и на их основе формирование отчета с рекомендациями по повышению качества предоставления услуг;
- рассмотрение и утверждение отчета директором Центра.

3.2. Сроки, форма проведения самообследования в Центре, состав лиц (рабочая группа куратор /ответственный исполнитель), привлекаемых для его проведения, определяются директором и утверждаются приказом.

3.3. В процессе самообследования Центра проводится оценка:

3.3.1. Информационного обеспечения Центра.

3.3.2. Качества предоставления социальных услуг в Центре

(Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в приложении).

3.4. Самообследование проводится в Центре ежегодно.

4. Результаты самообследования Центра

4.1. Результаты самообследования Центра оформляются в виде отчета с рекомендациями по повышению качества предоставления услуг;

4.3. Отчет утверждается директором Центра.

Директор ГКУ СО «Центр «Возрождение»


(подпись)


(фамилия, инициалы)

Приложение

к положению о порядке
проведения самообследования
Государственного казенного
учреждения социального обслуживания
Республики Карелия
«Республиканский социально-реабилитационный
центр для несовершеннолетних «Возрождение»

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг Государственным казенным учреждением социального обслуживания Республики Карелия «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Возрождение»

- I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания:
 1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):
 - 1.1. «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»;
 - 1.2. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
 - 1.3. наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.
 2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
 3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):
 - 3.1. телефон,
 - 3.2. электронная почта,
 - 3.3. электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет».
 4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:
 - 4.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков,
 - 4.2. доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений.
 5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:
 - 5.1. лично в организацию социального обслуживания;
 - 5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;
 - 5.3. по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.
 6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:
 - 6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального

обслуживания;

6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;

6.3. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»;

7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

1.1. оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

1.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения;

1.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;

1.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

2. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных;

3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;

4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

5. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги:

1. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных;

2. Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг).

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания:

1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников.

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг:

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных;

2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:
 - 2.1. жилым помещением,
 - 2.2. наличием оборудования для предоставления социальных услуг,
 - 2.3. питанием,
 - 2.4. мебелью, мягким инвентарем,
 - 2.5. предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг
 - 2.6. хранением личных вещей,
 - 2.7. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением,
 - 2.8. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования,
 - 2.9. порядком оплаты социальных услуг,
 - 2.10. конфиденциальностью предоставления социальных услуг,
 - 2.11. графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания,
 - 2.12. периодичностью прихода социальных работников на дом,
 - 2.13. оперативностью решения вопросов.
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных;
4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года);
5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.