УТВЕРЖДАЮ
Директор учреждения
КГБУ СО «Эвенкийский дом-интернат»
_____ Т.В. Кожокарь
«___» _____ 2022г
М. П.

Приложение № 1 к приказу КГБУ СО «Эвенкийский дом-интернат» №840 от 30.12.2022

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидов в КГБУ СО «Эвенкийский дом – интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов»

1. Основные положения

1.1.Настоящее положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидов в КГБУ СО «Эвенкийский дом – интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов», предоставляет собой совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению государственных социальных услуг гражданам, проживающим и состоящим на стационарном социальном обслуживании в Учреждении, в том числе по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, обеспечивающих своевременность, полноту и адресность предоставления услуг, максимально удовлетворяющих потребности граждан, проживающих в Учреждении, а так же результативности в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с:
- законом от 28.12.2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»,
- закона Красноярского края от 16.12.2014г. №7-3023 «Об организации социального обслуживания в Красноярском крае»,
- Национального стандарта РФ ГОСТ Р52142-2013 «Качество социальных услуг. Общее положения»,
- Национального стандарта РФ ГОСТ Р. 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг. Основные положения» в целях осуществления контроля качества предоставления социальных услуг.

1.3. Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей граждан, проживающих в Учреждении, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления в соответствии с государственными стандартами социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально - педагогических услуг, социально трудовых, социально психологических услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющие ограничения жизнедеятельности.

2. Основные факторы, влияющие на качество социальных услуг, и порядок их использования при формировании системы качества Учреждения

2.1.Основными факторами, влияющие на качество услуг, являются: наличие и состояние основных обязательных документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение.

В состав пакета документов входят:

- учредительные документы Учреждения;

- положения о структурных подразделениях Учреждения;

- должностные инструкции специалистов;

- отчетная - учетная документация (представленные отчеты по установленным формам, принятым в Учреждении);
- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- национальные стандарты социального обслуживания получателей социальных услуг;
- административные регламенты по предоставлению социальных услуг и государственные стандарты социального обслуживания;
- иные нормативные акты, регламентирующие деятельность Учреждения.

Документы проверяют на соответствие предъявляемым к ним требованиям по оформлению, хранению, срокам исполнения.

Одновременно контролю подлежит своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

2.1.2. Условия размещения Учреждения:

При проверке условий размещения Учреждения обращают внимание на соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности; защищенность от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, загазованность, запыленность, шум, вибрация и др.). Одновременно проверяют полноту обеспечения Учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем граждан пожилого возраста и инвалидов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

2.1.3. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация.

- укомплектованность Учреждения специалистами проверяют на соответствие штатному расписанию. Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.
- четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, в нормативных правовых актах, регулирующих их обязанности, права и ответственность.
- обязательная аттестация, обучение, повышение квалификации специалистов в установленном порядке.

2.1.4. Специальное и табельное техническое оснащение Учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.).

- оснащение Учреждения специальным и табельным оборудованием, соответствует требованиям стандартов, технических условий;
- использование оборудования, приборов и аппаратуры строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию;
- содержание оборудования, приборов, аппаратуры в технически исправном состоянии;
- неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно должны сниматься с эксплуатации, ремонтироваться (если они подлежат ремонту), а пригодностью отремонтированных должна подтверждаться документально оформленной проверкой.

2.1.5. Состояние информации об Учреждении, правила и порядок предоставления услуг социальной службы.

- состояние информации должно соответствовать установленным требованиям по обеспечению информационной открытости учреждения-поставщика социальных услуг;
- состав информации об услугах должен быть следующим;

-перечень предоставляемых услуг;
-характеристика услуги;
-возможность влияния получателей услуг на качество услуги;
-возможность получения оценки качества услуги со стороны получателей социальных услуг.
2.1.6. Наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью учреждения. В системе (службе) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников Учреждения определяются полномочия, ответственность и взаимодействие всех специалистов Учреждения, осуществляющих руководство работой, предоставление социальных услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

3. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг

3.1. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам в Учреждении, осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества социальных услуг и включающей в себя руководителей служб и структурных подразделений Учреждения, назначенных приказом директора Учреждения (далее - Комиссия).
3.2. Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом директора Учреждения.
3.3. Задачи Комиссии:
- осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, (далее - услуги);
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.
3.4. Функции Комиссии:
- предупреждение и разрешение проблем качества предоставляемых услуг после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания населения, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспечение Учреждения соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами;
- четкое распределение полномочий персонала Учреждения и его ответственности за деятельность по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества;
- личная ответственность руководства Учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий проживающих, возникающих при предоставлении услуг;
- документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг;
- контроль за достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и представления отчетности о предоставленных услугах;

- обеспечение понимания всеми сотрудниками Учреждения требований системы качества к политике в области качества предоставляемых услуг.

3.5. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется Комиссией на постоянной основе.

3.6. Комиссия систематически, в соответствии с Планом работы осуществляет мероприятия по контролю качества предоставляемых услуг. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии Учреждения.

3.7. Комиссия Учреждения в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Красноярского края, нормативными правовыми актами Министерства социальной политики Красноярского края и настоящим Положением.

3.8. В Учреждении действует 3-уровневая система внутреннего контроля за деятельностью подразделений:

3.8.1. Система плановых проверок.

Система плановых проверок, осуществляемая Комиссией, может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Работа Комиссии осуществляется согласно годовому плану работы Учреждения. План работы Комиссии включается в комплексный план работы Учреждения.

3.8.2. Система внеплановых проверок.

Внеплановые проверки осуществляются Комиссией по указанию директора при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы Учреждения.

3.8.3. Система самоконтроля.

Система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества предоставляемых услуг внутри каждого структурного подразделения.

Наличие 3-уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения некачественного предоставления услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению качества предоставляемых услуг.

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

4. Контроль качества социально-бытовых услуг

4. Контроль качества социально-бытовых услуг осуществляется путем проверки:

4.1. Качества жилой площади, предоставляемой гражданам в Учреждении, и ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и жилых помещений, их комфортности, обеспечению удобства проживающих. Одновременно проверяют, насколько учтены при размещении граждан пожилого возраста и инвалидов в жилых помещениях их физическое и психическое состояние, психологическая совместимость, наклонности.

4.2. Качества помещений (жилых, служебных и производственных) и соответствие следующим требованиям:

- требованиям санитарно-гигиенических норм;
- требованиям противопожарной безопасности;
- требованиям к обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания;
-требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, граждан проживающих в Учреждении и на качество предоставляемых услуг;

- требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, и т.д.).

4.3. Качества мебели и постельных принадлежностей, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние граждан ПСУ в Учреждении (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных и т.д.), в какой степени отвечают они требованиям современного дизайна и выполнены ли из нетоксичных материалов.

4.4. Соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов ПСУ в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, возможности пользования телефонной связью и почтовыми услугами.

4.5. Качества предоставляемых ПСУ в Учреждении, одежды, обуви, нательного белья, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

4.6. Качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное - курортное лечение проверяют в какой степени это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению ПСУ в то или иное учреждение на лечение или отдых в соответствии с медицинскими показаниями.

4.7. Качества горячего питания насколько доброкачественны продукты, из которых оно приготовляется, удовлетворяет ли оно потребности получателей социальных услуг в Учреждении, по калорийности пищи, соответствует ли установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям, учитывается ли при его распределении состояние здоровья проживающих в Учреждении.

4.8. Качества социально - бытовых услуг индивидуально - обслуживающего и гигиенического характера граждан, проживающих в Учреждении, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и не способным по состоянию здоровья или преклонного возраста встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню), принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по комнате и вне комнаты, ухаживать за зубами или челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам брить бороду и усы, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения необходимых гражданам, проживающим в Учреждении, процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий или неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к гражданам, проживающим в Учреждении.

4.9. Качества услуг, связанных с выделением супругам из числа граждан, проживающих в Учреждении, изолированного жилого помещения для совместного проживания, оперативно ли оказаны эти услуги, в какой степени способствовали они своевременному получению гражданами жилого помещения и удовлетворили ли их запросы.

4.10. Качества услуг по созданию условий гражданам, проживающим в Учреждении, для использования их остаточных трудовых возможностей, всем ли желающим трудиться созданы необходимые условия, устраивают ли их созданные им условия, как они влияют на физическое и психическое состояния граждан, проживающих в Учреждении, и соответствуют их пожеланиям.

4.11. Качества услуг по обеспечению или содействию в обеспечении проживающих книгами, газетами, журналами, настольными играми, по оказанию помощи в написании и прочтении писем и другой корреспонденции, насколько полно удовлетворены при этом запросы граждан, проживающих в Учреждении, и оказывается ли им помощь в подборе необходимых материалов.

4.12. Качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние граждан проживающих в Учреждении, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, а также, не допускаются ли какие-либо ущемления прав верующих на свободное отправление религиозных обрядов,

4.13. Качества услуг по исполнению специалистами учреждения функций опекунов и попечителей, всем ли инвалидам, нуждающимся в опеке или попечительстве, предоставляются эти услуги, как они влияют на положительное решение стоящих перед инвалидами проблем и удовлетворены ли инвалиды указанными услугами.

4.14. Качества услуг по оснащению занимаемых инвалидами жилых помещений специальными средствами и приспособлениями, все ли необходимые средства и приспособления, необходимые для реализации мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации каждого конкретного проживающего инвалида Учреждения, имеются в наличии, отвечают ли они предъявленным к ним требованиям по своему техническому состоянию и удобству применения, удовлетворяют ли нужды инвалидов.

4.15. Качества услуг по оказанию инвалидам помощи в пользовании:

- специально оборудованными средствами передвижения;
- средствами для обмена информацией, получения и передачи информации для инвалидов с нарушениями слуха, зрения и голосообразования;
- специальными приспособлениями для пользования средствами личной гигиены;
- приспособлениями для захвата и передвижения предметов;
- приспособлениями для одевания и раздевания;
- слуховыми аппаратами, оптическими средствами;
- а также как организована и проводится эта помощь, в какой степени она способствует умелому и безопасному пользованию указанными средствами и приспособлениями, какова эффективность и удовлетворены ли инвалида этой помощью.

4.16. Качества услуг по ознакомлению инвалидов с правилами пользования оборудованием для подъема и перемещения (подъемниками, перилами, стойками, поручнями, различными креслами-колясками и т.д.), оказанию практической помощи в пользовании этим оборудованием, все ли инвалиды ознакомлены с этими правилами и аккуратно ли их выполняют, как способствует практическая помощь умелому и безопасному пользованию этим оборудованием, удовлетворены ли инвалиды указанными услугами.

5. Контроль качества социально-медицинских услуг

5. Контроль качества социально-медицинских услуг осуществляется путем проверки:

5.1. Качества социально-медицинских услуг по оказанию помощи гражданам, проживающим в Учреждении, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние граждан, проживающих в Учреждении.

5.2. Качества услуг в Учреждении по обеспечению ухода за проживающими в Учреждении с учетом состояния их здоровья, насколько полно и своевременно оказываются эти услуги (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, причесывание, проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением врача, наблюдение с готовностью в любой момент прийти на помощь и т.д.) и в какой степени они удовлетворяют нужды и потребности граждан, проживающих в Учреждении.

5.3. Проведения реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов, 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 результативность их проведения.

5.4. Качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур, обеспечение ухода с учетом состояния здоровья клиента (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, причесывание и др.). Помощь в выполнении процедур, назначенных врачом, связанных с сохранением здоровья (прием лекарств, закапывание капель, измерение температуры тела, измерение артериального давления, накладывание горчичников, компрессов, подмывание, замена памперсов, подкладных). Наблюдение за своевременным приемом лекарственных препаратов, назначенных врачом, сбор анализов и доставка в поликлинику, при необходимости сопровождать клиентов в стационарные медицинские учреждения для госпитализации. Оказание доврачебной помощи (вызов скорой помощи, участкового врача). Профилактика пролежней. Соблюдения утвержденных регламентов проведения процедур, правил асептики, антисептики, а также насколько квалифицированно и четко проводятся процедуры, не наносит ли оказание этих услуг вреда гражданам, проживающим в Учреждении, и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности, осторожности со стороны обслуживающего персонала и способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия граждан, проживающих в Учреждении, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

5.5. Качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы, в какой степени эти услуги помогают Учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей свидетельствуемых клиентов в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения клиентами соответствующих специалистов и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

5.6. Качества услуг, связанных с содействием в госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении граждан на санаторно-курортное лечение, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности граждан.

5.7. Качества услуг по содействию в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, насколько полно соответствуют эти услуга практическим потребностям клиентов и обеспечивают получение ими необходимых средств ухода и реабилитации.

6. Контроль качества социально-психологических услуг

6. Контроль качества социально-психологических услуг осуществляется путем проверки:

6.1. Качества психологического консультирования, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание гражданам, проживающим в Учреждении, необходимой помощи в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношении с близкими и другими значимыми для них людьми.

6.2. Качества психодиагностики и обследования личности, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности граждан, проживающих в Учреждении, влияющих на отклонения в поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий.

6.3. Качества услуги по психологической коррекции, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении граждан, проживающих в Учреждении, а также приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

6.4. Качества психологических тренингов как активного психологического воздействия, 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.

6.5. Качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья граждан, проживающих в Учреждении, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

6.6. Качества психопрофилактической работы, в какой степени она обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике проживающих пожилого возраста и инвалидов, содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, в создании условий для своевременного предупреждения возможных нарушений в становлении и развитии личности проживающих.

6.7. Качества психопрофилактической и психологической работы, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности клиентов 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.

7. Контроль качества социально-педагогических услуг

7. Контроль качества социально-педагогических услуг осуществляется путем проверки:

7.1. Качества организации досуга в Учреждении, который направлен на удовлетворение социокультурных и духовных запросов граждан, проживающих в Учреждении, и который способствует расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к занятию спортом, к проведению других культурно - досуговых мероприятий.

Условия созданы с учетом характера инвалидности, физического состояния инвалидов и обеспечивают необходимые для них удобства.

7.2. Качества услуги по обучению инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации, которые развивают у инвалидов практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

7.3. Качества услуг по социально-педагогическому консультированию, в какой степени оно помогает гражданам, проживающим в Учреждении, в решении интересующих их социально - педагогических проблем жизнедеятельности и удовлетворяет ли их потребности.

7.4. Качества услуг по социально-педагогической коррекции, в какой степени она предотвращает проявление асоциального поведения.

8. Контроль качества социально-правовых услуг

8. Контроль качества социально-правовых услуг осуществляется путем проверки:

8.1. Качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, в полной ли мере доводят до клиентов нужную им информацию, и дает ли оно четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

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

8.3. 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, в полной ли мере это содействие обеспечивает защиту клиентов от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади, а также недопущение ущемления их законных прав и интересов.

8.4. Качества услуг по оказанию помощи в оформлении гражданами, проживающими в Учреждении, различных юридических документов (удостоверяющих личность, документов на получение положенных по законодательству пенсий, на осуществление мер социальной поддержки, на получение страхового медицинского полиса, на решение других вопросов социальной реабилитации), в какой степени эта помощь обеспечила уяснение гражданами, проживающими в Учреждении, сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением, помогла своевременному и объективному решению проблем.

8.5. Качества услуг по содействию в получении гражданами, проживающими в Учреждении, бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством, или по обеспечению представительства в суде для защиты их прав и интересов, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической помощи для принятия объективного решения по конкретному вопросу.

8.6. Качества услуг, предусматривающих консультирование граждан, проживающих в Учреждении, по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.) и оказание им юридической помощи, в полном ли объеме получают они необходимую информацию по интересующим их проблемам и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

9. Ответственность за политику в области качества

9.1. Ответственность Учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества несет директор Учреждения.

9.2. Ответственность за качество услуг в целом по учреждению несет заместитель директора.

9.3.Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет руководитель подразделения.

9.4. Ответственность за качество услуг лежит на каждом исполнителе, предоставляющем услуги получателям социальных услуг.

9.5. Персонал Учреждения, непосредственно предоставляющий услуги получателям социальных услуг, независимо от других возложенных на него обязанностей:

-участвует в реализации политики учреждения в области качества;

-обеспечивает стабильность уровня качества услуг, повышает качество и эффективность (результативность) их предоставления, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей проживающих;

-соблюдает положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и условиям предоставления услуг;

-своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг;

-осуществляет самоконтроль предоставления услуг как составляющей части процесса контроля.