

1. Общие положения

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ГБУСО МО «КЦСОиР «Серпуховский»
№ 88-р от «22» сентября 2022 г.

Положение о системе внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг в Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Московской области «Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации «Серпуховский»

г.о. Серпухов – 2022 г.

1. Общие положения

1. Система контроля качества предоставления государственных социальных услуг населению в ГБУСО МО «КЦСОиР «Серпуховский» (далее - система контроля качества) представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления государственных социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности граждан пожилого возраста, инвалидов и семей с детьми (далее - клиента).

2. Цель контроля - проверка деятельности учреждения социального обслуживания населения (далее - учреждение) на соответствие государственных социальных услуг требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и Московской области, регламентирующих данный вид деятельности, предотвращение (устранение) любых выявленных несоответствий.

3. Система контроля качества способствует достижению и поддержанию уровня качества предоставления государственных социальных услуг населению.

4. Система контроля качества предназначена для удовлетворения законных запросов и потребностей клиента, повышения эффективности и качества государственных социальных услуг.

5. К основным факторам, влияющим на качество государственных социальных услуг, относятся:

1) учредительные документы, локальные акты в соответствии с которой функционирует учреждение;

2) условия размещения учреждения;

3) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

4) специальное и техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура, документация способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии и т. д.);

5) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления государственных услуг населению;

6) порядок предоставления социального обслуживания населению, в том числе с использованием новых социальных технологий.

- Наличие и состояние документации

6. В состав документации входят:

1) учредительные документы учреждения;

2) положения о структурных подразделениях учреждения;

3) должностные инструкции специалистов;

4) методики современных социальных технологий;

5) отчетная - учетная документация;

6) документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

7) национальные стандарты социального обслуживания населения;

8) административные регламенты по предоставлению государственных услуг и государственные стандарты социального обслуживания населения Московской области;

9) иные нормативные правовые и локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения социального обслуживания населения.

- Условия размещения учреждения

7. Требования к размещению учреждения:

1) учреждение и его структурные подразделения размещаются в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий клиентов. Помещения обеспечиваются средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

2) помещения соответствуют требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум,

вибрация и т. д.).

- Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

8. Требования к укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации:

- 1) полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
- 2) подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;
- 3) четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в нормативных правовых актах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
- 4) аттестация специалистов в установленном порядке.

- Подготовка кадров

9. В целях повышения качества государственных социальных услуг в учреждении разрабатывается и утверждается план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т. д.) специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг, включая руководящий состав всех уровней.

- Специальное и табельное техническое оснащение учреждения

10. Учреждение оснащается специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг:

- 1) оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержатся в технически исправном состоянии, подвергаются систематической проверке;
- 2) неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

- Требования к состоянию информации

11. Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления клиентам социальных услуг соответствует требованиям Федерального закона РФ 7 февраля 1992 года № 000-1 «О защите прав потребителей».

12. Учреждение доводит до граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию клиентов необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор.

- Полномочия и ответственность специалистов

13. В системе контроля качества учреждения четко определяются полномочия, ответственность и взаимодействие всех специалистов учреждения, осуществляющих руководство работой, предоставление государственных услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

14. В учреждении приказом руководителя назначается ответственное лицо, которое независимо от других возложенных на него обязанностей, отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим Положением.

15. В учреждении создается комиссия по контролю качества предоставления государственных социальных услуг населению.

II. Уровни контроля

16. Система контроля качества предусматривает три уровня контроля:

- 1) внутриведомственный контроль - уровень государственного учреждения;
- 2) ведомственный контроль - уровень территориального управления Министерства социального развития Московской области;
- 3) вневедомственный контроль - федеральный уровень, осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Московской области и иными уполномоченными органами.

- Внутриведомственный контроль

17. Внутриведомственный контроль качества государственных социальных услуг (далее - внутриведомственный контроль) осуществляется учреждением социального обслуживания населения на постоянной основе.

18. В локальных актах учреждения определяются цели, механизмы и периодичность проведения проверок по направлениям деятельности учреждения.

19. Проверки могут быть плановые и внеплановые. Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, либо при возникновении конфликтной ситуации.

20. В ходе проведения внутриведомственного контроля:

1) проводится анализ объемов, порядка и условий оказания клиентам государственных социальных услуг;

2) в текстовом анализе контроля отражаются этапы проверки и данные о рассмотренных документах и иной полученной в ходе проверки информации;

3) итоги проверки доводятся специалистами до сведения руководителя учреждения (заместителя руководителя);

4) отчеты и предложения по результатам проверок представляются руководителем (заместителем руководителя) в комиссию учреждения по контролю качества предоставления государственных социальных услуг населению;

5) комиссия учреждения по контролю качества предоставления государственных социальных услуг населению Волоколамского района рассматривает необходимые отчеты и устанавливает контроль за устранением выявленных нарушений и недостатков и принимает меры материального и морального воздействия к виновным лицам.

21. Внутриведомственный контроль осуществляется путем:

1) самоконтроля специалиста структурного подразделения;

2) контроля руководителя структурного подразделения;

3) контроля руководителя учреждения (заместителя руководителя);

4) работы комиссии учреждения по контролю качества предоставления государственных социальных услуг населению.

Самоконтроль специалиста структурного подразделения

22. Специалисты учреждения осуществляют деятельность в соответствии с требованиями нормативных документов Российской Федерации, Правительства Московской области, Министерства социального развития Московской области.

23. Специалисты по социальной работе обязаны квалифицированно оказывать консультативные услуги и давать разъяснения гражданам по вопросам социального обслуживания.

24. Социальные работники обязаны качественно оказывать клиентам социальные услуги в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания.

25. Медицинские сестры обязаны:

1) выполнять назначения лечащего врача в полном объеме;

2) быть готовыми к оказанию доврачебной медицинской помощи и т. п.;

3) проводить профилактические мероприятия.

26. Самоконтроль проводится специалистами учреждения ежедневно с учетом оценки качества, полноты и результативности предоставления государственных социальных услуг.

27. Результаты самоконтроля рассматриваются на совещаниях структурного подразделения учреждения.

28. В случае отклонения действий специалистов от требований нормативных документов, в том числе по причине отсутствия возможности их выполнения, заведующий структурным подразделением информирует о данном факте руководителя (заместителя руководителя) учреждения.

-Контроль руководителя структурного подразделения

29. Заведующий отделением организует деятельность специалистов и социальных работников в

соответствии с требованиями нормативных документов Российской Федерации, Правительства Московской области, Министерства социального развития Московской области.

- Заведующий отделением обязан:

- 1) организовать социальное обслуживание населения в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания населения;
 - 2) осуществлять контроль объема, качества оказания государственных социальных услуг согласно плану;
 - 3) осуществлять контроль за ведением документации работников (ежемесячно);
 - 4) осуществлять контроль за полнотой и своевременностью оплаты социальных услуг;
 - 5) осуществлять контроль за реализацией плана работы отделения (ежедневно);
 - 6) нести ответственность за соблюдением работниками противопожарных, санитарно-гигиенических требований и техники безопасности на рабочем месте;
 - 7) определять объем работ, выполняемый социальным работником (ежемесячно);
 - 8) проводить анализ деятельности социальных работников и отделения (ежемесячно);
 - 9) разрабатывать мероприятия для устранения недостатков, нарушений, выявленных в ходе проверки (по мере выявления);
 - 10) внедрять современные социальные технологии с учетом потребностей клиентов.
30. Плановые проверки заведующего отделением осуществляются согласно графику проведения проверок.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых граждан, либо при возникновении конфликтной ситуации в течение 3 дней.

31. Итоги проверки фиксируются в журнале контроля качества государственных социальных услуг.

- Контроль руководителя учреждения

32. Руководитель учреждения координирует деятельность учреждения по предоставлению государственных социальных услуг населению в соответствии с требованиями нормативных документов Российской Федерации, Правительства Московской области, Министерства социального развития Московской области.

Руководитель учреждения (заместитель руководителя учреждения):

- 1) несет ответственность за материально-техническое обеспечение учреждения;
- 2) обеспечивает надлежащее техническое оборудование всех рабочих мест и создает нормальные условия работы, соответствующие правилам по охране труда и санитарным нормам;
- 3) несет ответственность за финансово-хозяйственную деятельность учреждения;
- 4) обеспечивает укомплектованность учреждения специалистами и подготовку кадров;
- 5) организует социальное обслуживание населения в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания граждан;
- 6) осуществляет контроль объема, качества оказания государственных социальных услуг согласно плану;
- 7) проводит анализ деятельности учреждения;
- 8) принимает меры по устранению выявленных недостатков.

- Ведомственный контроль

33. Ведомственный контроль качества предоставления государственных социальных услуг населению осуществляется Министерством социального развития Московской области (далее МСР) на постоянной основе.

34. Вневедомственный контроль качества государственных социальных услуг осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Московской области.

III. Критерии оценки качества предоставления государственных социальных услуг населению

35. При контроле качества предоставления государственных социальных услуг населению:

- 1) проверяются и идентифицируются государственные социальные услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- 2) обеспечивается самоконтроль специалистов, предоставляющих государственные услуги;
- 3) обеспечивается приоритет клиентов в оценке качества государственных социальных услуг;
- 4) проводится регулярная оценка степени удовлетворенности потребностей клиентов путем проведения анкетирования, социологических опросов и др.

36. При оценке качества государственных социальных услуг используют следующие критерии:

- 1) полнота и своевременность предоставления государственных социальных услуг в соответствии с требованиями нормативных правовых актов;
- 2) результативность (эффективность) предоставления государственных социальных услуг:
 - материальная (степень решения материальных и финансовых проблем клиента) оценивается непосредственным контролем результатов выполнения государственных социальных услуг;
 - нематериальная (степень улучшения, психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем), оценивается косвенным методом, в том числе проведением социальных опросов и т. д.

37. Контроль качества услуг.

1. Контроль качества социально-бытовых услуг

Контроль качества социально-бытовых услуг осуществляется путем проверки:

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

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

требованиям санитарно-гигиенических норм, требованиям противопожарной безопасности, требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и 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 и на качество предоставляемых услуг, требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями и т.д.).

1.3. Качества мебели, постельных принадлежностей и т.д.

1.4. Качества горячего питания, насколько доброкачественны продукты, из которых оно готовится, соответствует ли установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям.

1.5. Качества социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера граждан, получателей социальных услуг Учреждения, по состоянию здоровья частично утратившим способность к самообслуживанию

1.6. Качества услуг по созданию условий получателей социальных услуг Учреждения, для использования их остаточных трудовых возможностей.

1.7. 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.

1.8. Качества услуг по оснащению помещений специальными средствами и приспособлениями, все ли необходимые средства и приспособления, необходимые для реализации мероприятий,

предусмотренных индивидуальной программой реабилитации.

1.9. Качества услуг по оказанию инвалидам помощи в пользовании: специально оборудованными средствами передвижения; средствами для получения и передачи информации для инвалидов с нарушениями слуха, зрения;

1.10. Качества услуг по содействию в предоставлении в личное пользование инвалидам, получателям социальных услуг Учреждения, средств для самостоятельного передвижения (кресла-коляски, ходунки, трости и т.д.), удовлетворены ли инвалиды оказываемой им помощью со стороны специалистов Учреждения.

2. Контроль качества социально-медицинских услуг

Контроль качества социально-медицинских услуг осуществляется путем проверки:

2.1. Качества социально-медицинских услуг по оказанию помощи гражданам, получателям социальных услуг Учреждению, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние получателей социальных услуг.

2.2. Качества услуг в Учреждении по обеспечению ухода за получателями социальных услуг с учетом состояния их здоровья, насколько полно и своевременно оказываются эти услуги - для стационарных отделений (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

2.3. 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.

2.4. Качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, для стационарных отделений - наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель), сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, содействием в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, соблюдения утвержденных регламентов проведения процедур, правил асептики, антисептики, а также насколько квалифицированно и четко проводятся процедуры, выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности, осторожности со стороны обслуживающего персонала и способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия граждан, получателей социальных услуг Учреждения.

2.5. Качества услуг по содействию в получении помощи в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям граждан,

2.6. Качества услуг по выполнению физических упражнений, в какой степени она способствует овладению доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений для его систематического выполнения и укрепления здоровья.

2.7. Качества услуг по проведению лечебно-оздоровительных мероприятий для инвалидов с использованием различного спортивного инвентаря - гимнастических колец, различных эспандеров, гантелей, шведских стенок, кистевых динамометров и других приспособлений, как часто проводятся

эти мероприятия, сколько инвалидов принимает в них участие, каково влияние мероприятий на улучшение состояния здоровья инвалидов.

2.8. Качества услуг по организации медико-социального обследования - оказанию квалифицированного консультирования, проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной

2.9. Качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении граждан (в том числе детей) на санаторно-курортное лечение, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности граждан.

3. Контроль качества социально-психологических услуг

Контроль качества социально-психологических услуг осуществляется путем проверки:

3.1. Качества психологического консультирования, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание гражданам, получателям социальных услуг Учреждения, необходимой помощи в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для них людьми.

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

3.3. 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 получателей социальных услуг Учреждения, а также приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

3.4. 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.

3.5. 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 получателей социальных услуг Учреждения, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

3.6. 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.

4. Контроль качества социально-педагогических услуг

Контроль качества социально-педагогических услуг осуществляется путем проверки:

4.1. Качества организации досуга в Учреждении, который направлен на удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг, 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. Программы составлены с учетом способности того или иного инвалида к восприятию и усвоению навыков.

4.3. Качества услуг по социально-педагогическому консультированию, в какой степени оно помогает получателям социальных услуг, в решении интересующих их социально-педагогических проблем жизнедеятельности и удовлетворяет ли их потребности.

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

5. Контроль качества социально-правовых услуг

Контроль качества социально-правовых услуг осуществляется путем проверки:

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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 помогла своевременному и объективному решению проблем.

5.4. Качества услуг по содействию в получении получателем социальных услуг, 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.

5.5. Качества услуг, предусматривающих консультирование получателей социальных услуг, по социально-правовым вопросам (гражданское, пенсионное 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.

37. Критерии оценки деятельности специалистов, специалистов по социальной работе и руководителей структурных подразделений:

Критерии оценки деятельности социального работника и специалиста по социальной работе учреждения:

- 1) предоставление социальных услуг клиентам в соответствие с государственными стандартами социального обслуживания;
- 2) качественное и своевременное ведение отчетной документации;
- 3) охват клиентов новыми социальными формами обслуживания;
- 4) внедрение инновационных проектов социального обслуживания семьи и детей;
- 5) отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социального обслуживания со стороны клиентов;
- 6) повышение уровня профессиональных знаний согласно плану проведения учебы;

- 7) соблюдение санитарно-гигиенических, противоэпидемиологических требований;
- 8) своевременное и качественное исполнение поручений руководителя учреждения (либо его заместителя), заведующего структурным подразделением.

38. Критерии оценки деятельности среднего и младшего медицинского персонала учреждения:

- 1) предоставление социальных услуг клиентам в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания;
- 2) качественное и своевременное ведение отчетной документации;
- 3) охват клиентов новыми социальными формами обслуживания;
- 4) отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социального обслуживания со стороны клиента;
- 5) своевременная реализация мероприятий индивидуальной программы реабилитации инвалида и рекомендаций лечащего врача;
- 6) соблюдение санитарно-гигиенических, противоэпидемиологических требований;
- 7) повышение уровня профессиональных знаний согласно плану проведения учебы учреждения;
- 8) своевременное и качественное исполнение поручений руководителя учреждения (либо его заместителя), руководителя структурного подразделения.

39. Критерии оценки деятельности руководителя структурного подразделения учреждения:

- 1) проведение контроля качества оказания государственных услуг согласно плану;
- 2) своевременное взимание оплаты за социальное обслуживание в объеме;
- 3) повышение уровня профессиональных знаний социальных работников;
- 4) качественное и своевременное ведение отчетной документации;
- 5) своевременное и качественное исполнение поручений руководителя учреждения (либо его заместителя);
- 6) отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социального обслуживания со стороны обслуживаемых клиентов.

40. Критерии оценки деятельности руководителя учреждения (заместителя руководителя):

- 1) соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения;
- 2) выполнение государственного задания;
- 3) укомплектованность учреждения квалифицированными кадрами;
- 4) соблюдение требований пожарной безопасности и обеспечение безопасности специалистов на рабочем месте;
- 5) своевременное и качественное исполнение поручений управления социальной защиты населения;
- 6) отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социального обслуживания со стороны обслуживаемых клиентов.

