

Справка

по проверке разработки и утверждения системы качества в муниципальном казенном учреждении «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»

26 июня 2014

г. Ноябрьск

В соответствии с графиком проверок, утвержденным и.о. начальника управления социальной защиты населения Администрации города Ноябрьска (далее – управление) Савчук А.В. проведена проверка муниципального казенного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» (далее – Учреждение) по вопросу разработки и утверждения системы качества в Учреждении.

Проверка проводилась заместителем начальника Управления Макаровой Т.П., в период с 25 по 26 июня 2014 года.

Учреждение осуществляет свою деятельность на основании Устава, утвержденного постановлением Администрации города Ноябрьска от 09.12.2013 № П-1605, лицензии на осуществление медицинской деятельности от 21.02.2013 серия 089 N 0016224.

Учреждение при осуществлении уставной деятельности руководствуется:

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

Федеральным законом от 10 декабря 1995 года N 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации";

постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 27 июля 1999 года N 32 "Об утверждении Методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения "Комплексный центр социального обслуживания населения";

постановлением Госстандарта Российской Федерации от 24 ноября 2003 года N 326-ст "О принятии и введении в действие национального стандарта "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2003";

постановлением Госстандарта Российской Федерации от 24 ноября 2003 года N 327-ст "О принятии и введении в действие национального стандарта "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2003";

приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года N 535-ст "О принятии и введении в действие национального стандарта Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52498-2005";

Законом автономного округа от 02 ноября 2005 года N 74-ЗАО "О социальном обслуживании населения в Ямало-Ненецком автономном округе";

постановлением Администрации автономного округа от 25 января 2007 года N 21-А "Об утверждении порядка и условий социального обслуживания населения в Ямало-Ненецком автономном округе";

постановлением Администрации автономного округа от 07 февраля 2008 года N 40-А "Об утверждении Государственных стандартов (основные виды, объем и качество социальных услуг, предоставляемых населению Ямало-Ненецкого автономного округа), Методики расчета тарифов на социальные услуги, перечней мягкого инвентаря, мебели, оборудования и технических средств для учреждений социального обслуживания населения Ямало-Ненецкого автономного округа"; ГОСТ Р 52142-2003. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг и другими нормативными правовыми документами.

Проверкой установлено:

В Учреждении создана нормативно-методическая базы системы качества Учреждения, поддерживаемая в рабочем состоянии.

Приказом по учреждению от 09.01.2014 № 04-П «О назначении комиссии по внутреннему контролю» возложена ответственность по контролю за исполнением утвержденных стандартов предоставления государственных услуг.

Контроль по выполнению качества предоставляемых услуг сотрудниками отделений Центра осуществляется в соответствии с положением о внутреннем контроле в МКУ «СРЦН «Гармония», утвержденным директором центра 22.07.2013г., годовым планом учреждения, планом контроля открытых мероприятий, по письменному или устному указанию директора учреждения или в случае нестандартной ситуации. Результаты контроля оформляются в справке, хранящейся в папке «Внутренний контроль», запись о проведении контроля заносится в журнал внутреннего контроля.

Проведено 4 встречи с трудовым коллективом с целью разъяснения работникам о принимаемых мерах по реализации указов Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597, от 28.12.2012 № 1688, а также «дорожной карты», и взаимосвязи между повышением размера оплаты труда и достижением конкретных показателей количества и качества оказываемых услуг.

За 2014 год проведено 33 внутренних проверки системы качества показателей качества и количества оказываемых услуг.

В соответствии с приказом управления социальной защиты населения Администрации города Ноябрьска от 20.03. 2014 № 01-03-43/107-200 «Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества услуг, предоставляемых населению муниципальным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» и муниципальным казенным учреждением «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» в Учреждении ежеквартально проводится мониторинг качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения.

Письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов в Учреждении нет.

В Учреждении создан официальный Интернет-сайт и обеспечено его системное сопровождение.

В здании учреждения, на Интернет-сайте в соответствии с Приложением № 1 к методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденным приказом Минтруда России от 30.08.2013 № 391а размещены материалы об Учреждении и социальном обслуживании населения в количестве 37.

В Учреждении разработано 30 памяток, буклетов, сборников. На момент проверки Учреждением распространено 740 экземпляров памяток, буклетов.

В целях обеспечения доступности способов обратной связи с получателями социальных услуг, в учреждении ведется анкетирование. За 2014 год в учреждении проведено 60 анкетирований о качестве предоставляемых услуг.

Количество положительных отзывов граждан о профессиональном мастерстве работников через систему анкетирования, опроса, Журнала отзывов и предложений

На момент проверки количество граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, выявленных через систему анкетирования, опроса, Книгу обращений составило 60 человек.

Количество письменных благодарностей за работу учреждению, руководителю, специалистам от граждан, общественных организаций и юридических лиц на момент проверки составило 29.

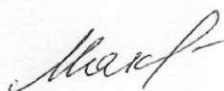
На 26 июня 2014 года 2 материала о деятельности учреждения информационного характера размещено в СМИ, теле-радио эфире.

На основании вышеизложенного разработка и утверждение системы качества в Учреждении находится на должном уровне.

Рекомендации:

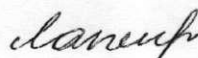
1. Разработать и утвердить Положение о проведении самоконтроля персонала.

Зам. начальника управления



Т.П. Макарова

Со справкой ознакомлен:
И.о. директора учреждения



С.В. Лапенко