МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«НОРОССИЙСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»

ПРИКАЗ

от 30.12.2025 № 192

г. Новороссийск

О внесении изменений в приказ ГБУ СО КК «Новороссийского КЦСОН» от 09.01.2024 №3 «Об утверждении Руководства по качеству и Положения о группе контроля качества социальных услуг ГБУ СО КК «Новороссийский КЦСОН»

С целью повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления, создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг, на основании национальных стандартов Российской Федерации и Устава ГБУ СО КК «Новороссийский КЦСОН», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о группе контроля качества социальных услуг ГБУ СО КК «Новороссийский КЦСОН» в новой редакции, приложение к настоящему приказу.
2. Признать утратившим силу п.п.1.2. п.1 приказа ГБУ СО КК «Новороссийский КЦСОН» от 09.01.2024 №3 «Об утверждении Руководства по качеству и Положения о группе контроля качества социальных услуг ГБУ СО КК «Новороссийский КЦСОН».
3. Приказ вступает в силу со дня его подписания.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Н.В. Кочурова

Проект подготовлен и внесен:
заместителем директора Н.М. Экмекджян

Проект согласован:
Юрисконсульт И.С. Моисеенко

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБУ СО КК
«Новороссийский КЦСОН»
от «30» 12 2025 г. № 182

ПОЛОЖЕНИЕ

о группе контроля качества социальных услуг предоставляемых государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Краснодарского края «Новороссийский комплексный центр социального обслуживания населения»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Национальными стандартами Российской Федерации (ГОСТ Р 52496 – 2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»; ГОСТ Р 52497 – 2020 «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания») и устанавливает правила организации работы группы контроля качества социальных услуг, предоставляемых государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Краснодарского края «Новороссийский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Центр, Поставщик социальных услуг), а также механизм осуществления контроля качества всех видов социальных услуг, предоставляемых различным категориям населения, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании (далее – получатели социальных услуг) и информационно-методической поддержки специалистам Центра.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Группа контроля качества социальных услуг, предоставляемых государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Краснодарского края «Новороссийский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Группа контроля) создается с целью обеспечения контроля за функционированием системы качества, ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы в Центре, выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе проверок качества предоставляемых услуг и соответствия их требованиям нормативных документов.

1.2. Группа контроля осуществляет свою деятельность в рамках реализации уставных целей и задач Центра на основе настоящего Положения, Руководства по качеству государственного бюджетного учреждения социального об-

служивания Краснодарского края «Новороссийский комплексный центр социального обслуживания населения» и внутренних документов Центра.

1.3. Решения, иные документы, принятые Группой контроля в рамках, имеющихся у нее полномочий, носят рекомендательный характер для принятия решений директором Центра.

1.4. Ответственное за реализацию системы качества в Центре лицо назначается приказом директора Центра из числа его заместителей и независимо от других возложенных на него обязанностей отвечает за надлежащее выполнение требований, регламентированных нормативными документами в области системы качества, организует и проводит мероприятия, направленные на реализацию системы качества в Центре, возглавляя Группу контроля.

1.5. Группа контроля состоит из ответственных исполнителей, назначаемых приказом Центра. В состав Группы контроля включаются только работники Центра.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ РАБОТЫ ГРУППЫ КОНТРОЛЯ

2.1. Основной целью Группы контроля является проверка соответствия качества социальных услуг, предоставляемых Поставщиком социальных услуг требованиям национальных стандартов и определение эффективности и результативности работы структурных подразделений в рамках реализации уставных целей и задач Центра.

2.2. Группа контроля в достижении цели своей деятельности ставит перед собой следующие основные задачи:

2.2.1. осуществление контроля за соблюдением требований, предъявляемых к качеству предоставления социальных услуг, норм профессиональной деятельности и профессиональной этики;

2.2.2. осуществление контроля за соблюдением социальными работниками и сотрудниками Центра требований, предусмотренных действующим законодательством по социальным вопросам и внутренними документами Центра по вопросам предоставления социальных услуг;

2.2.3. принятие на основе закрепленных за Группой контроля полномочий и мер, обеспечивающих выполнение работниками Центра требований и правил, предусмотренных уставными документами Центра;

2.2.4. выполнение иных задач, соответствующих закрепленным за Группой контроля полномочиям и направленных на достижение уставных целей, и задач деятельности Поставщика социальных услуг в области контроля качества предоставления социальных услуг;

2.2.5. разработка показателей результативности и механизма контроля, на которые следует ориентироваться при проверке состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;

2.2.6. выявление нарушений и проблем качества предоставляемых услуг;

2.2.7. разработка рекомендаций, направленных на устранение или предупреждение недостатков в системе качества Центра.

3. КОМПЕТЕНЦИЯ ГРУППЫ КОНТРОЛЯ

3.1. Группа контроля осуществляет контроль за качеством предоставления социальных услуг в соответствии с государственным заданием Центра на оказание социальных услуг путем проведения плановых и оперативных проверок.

3.2. Контроль качества осуществляется в рамках проведения тематических проверок группой контроля.

3.3. Профильные специалисты учреждения проводят проверки по направлениям согласно разработанного плана на год: охрана труда, пожарная безопасность, ГО и ЧС, соблюдение санитарно – гигиенических норм, вопросы кадрового обеспечения. По результатам своих проверок копии справок о проверке передают в организационно методическое отделение Центра.

3.2. Предметом плановой тематической проверки является определение эффективности и результативности качества предоставления структурным подразделением Центра социальных услуг, а также соблюдение требований к профессиональным навыкам и образовательному уровню работников подразделения. Продолжительность проверки – не более 5 рабочих дней. После окончания проверки члены Группы контроля в течение 7-ми рабочих дней документально оформляют результаты проверки, составляют справку с перечнем выявленных недостатков, и знакомят с ней руководителя проверяемого отделения под роспись.

3.3. По результатам плановой проверки отделений, при наличии множественных замечаний, проводиться повторно внеплановая проверка, через 3-6 месяцев.

3.4. Оперативную проверку проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ, отрицательно влияющих на их качество. Срок оперативной проверки – 3 рабочих дня. После окончания проверки документально оформляется результат проверки, составляется справка с перечнем выявленных недостатков с ознакомлением проверяемого с ней под роспись.

3.5. Плановые проверки по повышению эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления Группой контроля проводятся не реже одного раза в год, согласно утвержденному плану проверок структурных подразделений центра. Результаты каждой плановой проверки оформляются членами Группы контроля справками.

В случае выявления серьезных нарушений, допущенных сотрудниками структурного подразделения, Группой контроля может быть рекомендовано директору учреждения принять решение о применении в отношении сотрудников, допустивших нарушения, мер дисциплинарного взыскания.

3.6. Председатель Группы контроля 2 раза в год оформляет аналитическую справку по результатам всех проведенных проверок.

3.7. Члены Группы контроля, осуществляющие выборочную проверку устранения указанных нарушений (1 раз в год для информации в аналитическую справку за 4 квартала), отвечают за достоверность и объективность сведений, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными документами Центра, настоящим Положением.

3.8. Председатель Группы контроля несет ответственность за организацию работы Группы контроля.

4. СОСТАВ ГРУППЫ КОНТРОЛЯ

4.1. Группа контроля состоит из штатных сотрудников Центра, возглавляется председателем и утверждается приказом директором Центра.

4.2. Если на момент проверки Группа контроля находится не в полном составе или к проверке необходимо привлечь других сотрудников, то издается отдельный приказ на конкретную проверку.

5. РУКОВОДСТВО ГРУППЫ КОНТРОЛЯ

Председатель Группы контроля

5.1. Председатель Группы контроля и секретарь Группы контроля назначаются приказом директора Центра.

5.2. Председатель Группы контроля в рамках, закрепленных за ним полномочий, в соответствии с настоящим Положением и иными нормативными документами организует деятельность Группы контроля по реализации целей и задач.

5.3. Для достижения целей и решения задач деятельности Группы контроля, координации ее взаимодействия с должностными лицами Центра, председатель осуществляет следующие основные функции:

1) составляет план проверок структурных подразделений центра и руководит деятельностью Группы контроля по выполнению плановых мероприятий;

2) обеспечивает взаимодействие Группы контроля со структурными подразделениями и должностными лицами Центра при проведении проверок;

3) по результатам проверок готовит аналитическую справку;

4) 2 раза в год отчитывается на заседаниях Группы контроля о ее деятельности и принятых решениях, анализирует проделанную работу;

5) выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением, другими нормативными документами Центра направленные на обеспечение качества предоставления социальных услуг Центром.

5.4. Председатель Группы контроля в соответствии с настоящим Положением по должности является полноправным членом Группы контроля, при этом, в случае равенства голосов при голосовании членов Группы контроля, голос председателя является решающим.

6. ПОРЯДОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРУППЫ КОНТРОЛЯ

6.1. Группа контроля в рамках своей компетенции рассматривает вопросы:

1) по проведению анализа качества предоставления социальных услуг Центром;

2) по результатам плановых и оперативных проверок;

3) по планированию мероприятий, повышающих качество предоставляемых социальных услуг в Центре;

6.2. Заседания Группы контроля по итогам каждой проверки проводятся не позднее 7-ми рабочих дней после её завершения.

6.3. Заседания Группы контроля по результатам всех проведенных проверок в течение отчетного периода проводятся 2 раза в год, не позднее 10 рабочих дней месяца, следующего за отчетным;

6.4. Заседания Группы контроля являются закрытыми. На заседания Группы контроля могут быть приглашены лица, заинтересованные в рассмотрении вопросов. В случае неявки указанных лиц на заседание Группы контроля без уважительных причин заседание не переносится, если только членами Группы контроля не будет определено иное.

6.5. Заседание Группы контроля проводится в здании ГБУ СО КК «Новороссийский КЦСОН» в присутствии директора.

7. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ГРУППЫ КОНТРОЛЯ

7.1. Каждый член Группы контроля обладает одним голосом, в случае равенства голосов голос председателя Группы контроля является решающим.

7.2. Группа контроля принимает решение простым большинством голосов ее членов, присутствующих и участвующих в голосовании, при условии присутствия не менее 75% членов. Члены Группы контроля, не согласные с принятым решением, вправе составить и приложить к принятому решению особое мнение, являющееся составной частью указанного решения.

7.3. Решения Группы контроля оформляются протоколом и подписываются председателем и секретарем.

7.4. Решения Группы контроля носят рекомендательный характер.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Для выполнения Группой контроля функций, возлагаемых на нее в соответствии с настоящим Положением, в том числе при проведении ею проверок, без ущерба для других требований настоящего Положения, члены Группы контроля имеют право запрашивать информацию в объеме, необходимом для полного, всестороннего и объективного исследования всех обстоятельств, принятого к рассмотрению Группой контроля факта нарушения.

8.2. Группа контроля для полного, всестороннего и объективного исследования всех обстоятельств по факту нарушений, выявленных в ходе проверки, вправе привлекать штатных сотрудников Центра.

9. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ

9.1. Все дополнения и изменения в настоящее Положение вносятся на основании приказа директора Центра, являются его неотъемлемой частью и оформляются в виде отдельных специальных приложений к нему либо непосредственно вносятся в его текст с указанием основания для их внесения, даты принятия и порядка применения.

Заместитель директора Н.М. Экмекджян