

**Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр  
социального обслуживания населения Лукояновского района»**

30 декабря 2016 г.

№ 83

**ПРИКАЗ**

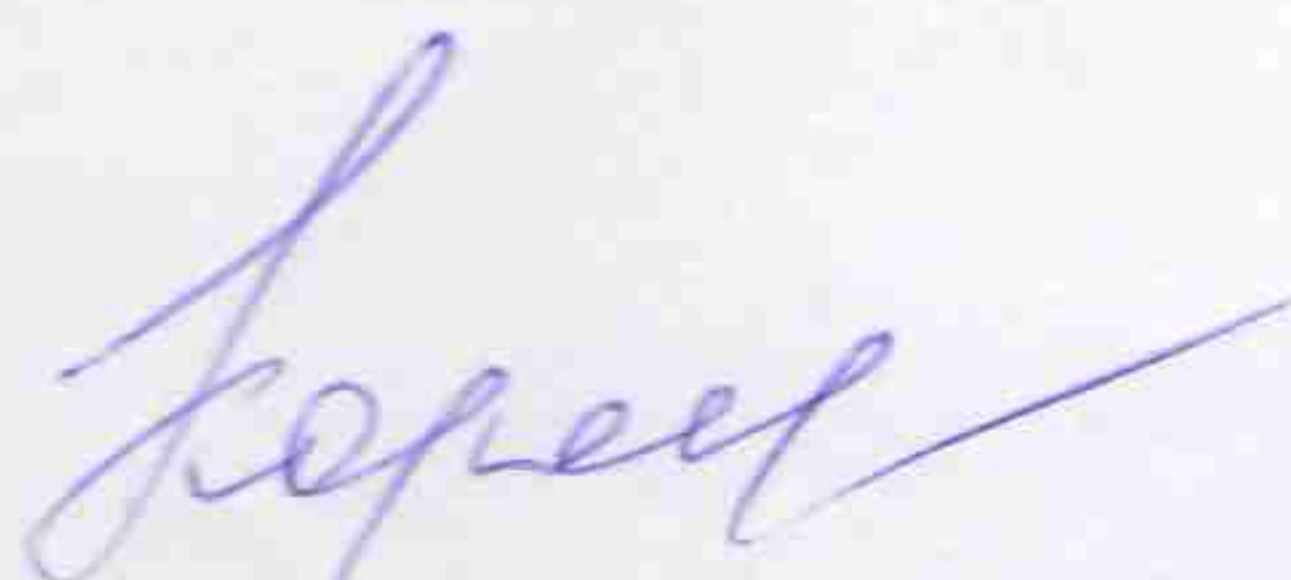
**Об оценке соответствия качества предоставления бюджетных услуг в ГБУ  
«КЦСОН Лукояновского района»**

На основании постановления Правительства Нижегородской области от 28.06.2007 г. № 212 «Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств областного бюджета населению Нижегородской области», Постановления Правительства Нижегородской области от 15.04.2016 г. № 217 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому» и Постановлением Правительства Нижегородской области от 30.03.2016 г. № 176 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение об оценке соответствия качества предоставления бюджетных услуг в ГБУ «КЦСОН Лукояновского района».
2. Утвердить список должностных лиц, осуществляющих контроль за работниками, предоставляющими бюджетные услуги:
  - Заместитель директора – Курина Л. С. (контроль за качеством предоставления социальных услуг в отделении социально-бытового обслуживания на дому, отделении социально-медицинского обслуживания на дому, отделении социально-консультативной помощи, отделении дневного пребывания, отделении семьи и детей, отделении срочного социального обслуживания).
  - Заместитель директора по медицинской части – Зарубина Т. В. ( контроль за качеством предоставления социальных услуг в отделении дневного пребывания, отделении социально-медицинского обслуживания на дому в части предоставления медицинских услуг).
  - Заведующая отделением срочного социального обслуживания – Самойленко О. А. (контроль за качеством предоставления социальных услуг специалистами по социальной работе).
  - Заведующие отделениями социально-бытового и социально-медицинского обслуживания на дому (контроль за качеством предоставления социальных услуг социальными и медицинскими работниками).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



О.А. Королева



Утверждено приказом  
директора ГБУ «КЦСОН  
Лукояновского района» № 43  
от 30.11.2016  
О.А. Королёва/



## **Положение об оценке соответствия качества предоставления бюджетных услуг в ГБУ «КЦСОН Лукояновского района»**

### **1. Общее положение**

- 1.1 Оценка качества предоставления бюджетных услуг Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Лукояновского района - (далее Центр) осуществляется в соответствии с постановлением правительства Нижегородской области от 28 июня 2007 г. № 212 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств областного бюджета населению Нижегородской области, приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 571н от 22 октября 2013 года «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» и №677н от 18.11.2013 «Об утверждении профессионального стандарта «Социальный работник», постановлением Нижегородской области №176 от 30.03.2016 года «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания», постановлением Правительства Нижегородской области от 15.04.2016 года №217 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания на дому»
- 1.2 Проведение оценки соответствия качества бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг является обязательным для должностных лиц, список которых утверждён приказом директора Центра, и осуществляющих контроль за работниками, в ведении которых находится предоставление бюджетных услуг, по которым приняты стандарты качества предоставления бюджетных услуг.
- 1.3 В случае возникновения спорной или конфликтной ситуации любая из сторон может обратиться в конфликтную комиссию Центра с целью нахождения компромиссного и приемлемого для всех сторон решения.

### **2. Цели проведения оценки**

- 2.1 Целями проведения оценки качества предоставляемых бюджетных услуг являются:
- выявление степени удовлетворения населения Лукояновского района качеством предоставляемых бюджетных услуг;
  - оценка деятельности отделений, предоставляющих бюджетные услуги, финансируемые их областного бюджета;
  - разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых бюджетных услуг;
  - повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

### **3. Оценка качества предоставления бюджетной услуги**

- I Оценка качества бюджетной услуги производится по следующим параметрам:
- условия обслуживания (удобство, вежливость, время предоставления услуги и т.п.);
  - соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении бюджетных услуг (наличие необходимого оборудования, нормы расходных материалов и т.п.);
  - соблюдение санитарно-гигиенических норм;



- полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления бюджетных услуг;
  - квалификационные требования к персоналу, оказывающему бюджетную услугу.
- Оценка качества социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и результатов их предоставления производится в соответствии с их показателями и критериями (Приложение №1) и в полустационарной форме социального обслуживания (Приложение №2).

#### **4. Информация, используемая при оценке предоставления бюджетных услуг**

Источниками получения информации о качестве бюджетных услуг являются:

- опросы населения Лукояновского района о качестве предоставляемых бюджетных услуг, порядок проведения приведён в приложении №3;
- проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг, порядок проведения контрольных мероприятий приведён в приложении №4;
- информация, используемая при оценке качества предоставляемых бюджетных услуг приведён в приложении №5.



## Приложение №1

**Показатели качества и оценка  
результатов предоставления  
социальных услуг**

**1. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:**

1) показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг;

2) обеспечение открытости документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг осуществляет деятельность в сфере социального обслуживания на дому (устав (положение); руководства, правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности; эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, иные документы);

3) численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами у данного поставщика социальных услуг;

4) доступность условий размещения поставщиков социальных услуг (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности);

5) укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация;

6) наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) помещений поставщика социальных услуг;

7) наличие информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания на дому;

8) повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социальных услуг).

**2. При оценке качества социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, предоставляемых получателям социальных услуг, используются следующие критерии:**

1) полнота предоставления социальной услуги в форме социального обслуживания на дому, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг;

2) своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

3) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

**3. Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:**

1) содействия в приобретении и доставке на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов, приобретении топлива, оплате жилищно-коммунальных услуг и услуг связи, которое должно удовлетворять потребности получателей социальных услуг в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, а также в решении ими вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи;

2) оказания помощи в приготовлении пищи, приеме пищи (кормлении), обеспечении водой, уборке жилых помещений, отправке почтовой корреспонденции, организации



помощи в проведении ремонта жилых помещений, которая должна обеспечивать удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности;

3) обеспечения кратковременного присмотра за детьми получателя социальных услуг, которое должно отвечать не только критериям необходимости, своевременности, но и безопасности детей;

4) предоставления гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход, которое должно обеспечивать выполнение необходимых получателям социальных услуг процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств;

5) иных социально-бытовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

**4. Оценка качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку:**

1) своевременного и в необходимом объеме выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг;

2) проведения наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;

4) мероприятий по консультированию получателей социальных услуг по социально-медицинским вопросам, которые должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;

5) оказания помощи в выполнении занятий по адаптивной физической культуре, которая должна обеспечивать овладение получателями социальных услуг доступного и безопасного для здоровья комплекса физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья;

6) иных социально-медицинских услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

**5. Оценка качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:**

1) социально-психологического консультирования, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов;

2) психологической помощи, оказание которой должно помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы;

3) социально-психологического патронажа, который должен на основе систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг;

4) иных социально-психологических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг;

**6. Оценка качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:**

1) обучения практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами;

2) организации помощи родителям и иным законным представителям детей-инвалидов,



воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения, направленным на развитие личности;

3) социально-педагогической коррекции, включая диагностику и консультирование, осуществление которой должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, в которой нуждаются получатели социальных услуг, получающие социальные услуги в форме социального обслуживания на дому;

4) формирования позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) и организации досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия), которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг (как взрослых, так и детей), расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг.

5) иных социально-педагогических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

#### **7. Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:**

1) проводимых мероприятий по использованию трудовых возможностей получателей социальных услуг и обучению их доступным профессиональным навыкам, их достаточности и своевременности;

2) проводимых мероприятий по оказанию помощи в трудоустройстве;

3) проводимых мероприятий, связанных с организацией получения или содействием в получении образования и (или) квалификации инвалидами (в том числе детьми-инвалидами) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, которые определяются тем, в какой степени созданные поставщиком социальных услуг условия для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования, а также для получения образования взрослыми инвалидами способствуют успешному и результативному проведению воспитательной работы и обучению;

4) иных социально-трудовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

#### **8. Оценка качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:**

1) оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

2) эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;

3) иных социально-правовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

#### **9. Оценка качества услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, включает в себя оценку:**

1) обучения инвалидов (детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации, которое должно развить у инвалидов (детей-инвалидов) практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами;

2) проведения социально-реабилитационных мероприятий, которые должны способствовать восстановлению социального статуса получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, улучшить взаимодействие получателя социальных услуг с обществом;

3) обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, навыкам поведения в быту и общественных местах, которое должно обеспечивать формирование получателя социальных услуг как самостоятельной личности, культурной, вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, а также обучения



внутренней дисциплине личности, способной обслужить себя в бытовых условиях;

4) обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, навыкам компьютерной грамотности, которое должно развить у получателей социальных услуг практические навыки умения самостоятельно пользоваться компьютером;

5) иных услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

**10. Оценка качества срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому включает:**

оценку своевременности и полноты объема оказанных социальных услуг применительно к потребности получателя социальных услуг в конкретных социальных услугах.



**Показатели качества и оценка  
результатов предоставления  
социальных услуг.**

**1. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:**

- 1) показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг;
- 2) обеспечение открытости документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг осуществляет деятельность в сфере полустационарного социального обслуживания (устав (положение); руководства, правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности; эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, иные документы);
- 3) численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами у данного поставщика социальных услуг;
- 4) доступность условий размещения поставщиков социальных услуг (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, иные условия, влияющие на качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг);
- 5) укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация;
- 6) наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) помещений поставщика социальных услуг;
- 7) состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации полустационарного социального обслуживания;
- 8) повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социального обслуживания).

**2. При оценке качества социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, предоставляемых получателям социальных услуг, используются следующие критерии:**

- 1) полнота предоставления социальной услуги в полустационарной форме социального обслуживания, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг;
- 2) своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;
- 3) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

**3. Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:**

- 1) жилой площади, предоставляемой поставщиком социальных услуг, по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность), которая должна обеспечивать удобство пребывания получателей социальных услуг;
- 2) помещений, предоставляемых для предоставления социальных услуг, которые по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать возможность оказания всех видов социальных услуг с учетом специфики получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;
- 3) мебели и оборудования, которые должны быть удобными в пользовании, подобранными



с учетом физического состояния получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам;

4) питания, которое должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;

5) оказания услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, не способным к самообслуживанию, которые должны обеспечивать выполнение необходимых получателям социальных услуг процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств;

6) формирования позитивных интересов получателей социальных услуг, организации их досуга, которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг (как взрослых, так и детей), расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг.

#### **4. Оценка качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку:**

1) своевременного и в необходимом объеме выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, путем организации ухода за ними с учетом медицинских показаний, физического и психического состояния;

2) проведения систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;

4) мероприятий по консультированию получателей социальных услуг по социально-медицинским вопросам, которые должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;

5) оказания помощи в выполнении занятий по адаптивной физической культуре, которая должна обеспечивать овладение получателями социальных услуг доступного и безопасного для здоровья комплекса физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья;

6) иных социально-медицинских услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

#### **5. Оценка качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:**

1) социально-психологического консультирования, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов;

2) психологической помощи, оказание которой должно помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы;

3) социально-психологического патронажа, который должен на основе систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг;

4) иных социально-психологических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

#### **6. Оценка качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:**

1) социально-педагогической коррекции, осуществление которой должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи в которой нуждаются получатели социальных услуг, получающие социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций);



- 2) формирования позитивных интересов получателей социальных услуг, организацию их досуга, которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг (как взрослых, так и детей), расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг;
- 3) иных социально-педагогических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

**7. Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:**

- 1) качества услуг, связанных с организацией получения или содействием в получении образования и (или) квалификации инвалидами (в том числе детьми-инвалидами) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, которые определяются тем, в какой степени созданные поставщиком социальных услуг условия для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования, а также для получения образования взрослыми инвалидами способствуют успешному и результативному проведению воспитательной работы и обучению;
- 2) проводимых мероприятий по использованию трудовых возможностей получателей социальных услуг и обучению их доступным профессиональным навыкам, их достаточность и своевременность;
- 3) проводимых мероприятий по оказанию помощи в трудоустройстве;
- 4) иных социально-трудовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

**8. Оценка качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:**

- 1) оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;
- 2) эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;
- 3) иных социально-правовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

**9. Оценка качества услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, включает в себя оценку:**

- 1) обучения инвалидов (детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации, которое должно развить у инвалидов (детей-инвалидов) практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами; 2) проведения социально-реабилитационных мероприятий, которые должны способствовать восстановлению социального статуса получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, улучшить взаимодействие получателя социальных услуг с обществом;
- 3) обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, навыкам поведения в быту и общественных местах, которое должно обеспечивать формирование получателя социальных услуг как самостоятельной личности, культурной, вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, а также обучения внутренней дисциплине личности, способной обслужить себя в бытовых условиях;
- 4) обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, навыкам компьютерной грамотности, которое должно развить у получателей социальных услуг практические навыки умения самостоятельно пользоваться компьютером;
- 5) иных услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, предоставляемых поставщиком социальных услуг.



10. Показатели качества предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания и оценка результатов их предоставления поставщиками социальных услуг определяются по результатам предоставления социальных услуг применительно к каждому конкретному получателю социальных услуг.

11. Руководитель поставщика социальных услуг несет ответственность за организацию качественного оказания услуг всеми структурными подразделениями и работниками, определяет их полномочия, ответственность и взаимодействие.

12. Сотрудники, предоставляющие социальные услуги, несут ответственность за качество оказанных услуг. Обязанности и персональная ответственность сотрудников за оказание социальных услуг закрепляются в их должностных инструкциях.

**13. Социальные услуги должны отвечать следующим критериям:**

1) полнота предоставления социальной услуги в соответствии с установленными требованиями;

2) своевременность предоставления социальной услуги.

Качество оказания социальных услуг конкретным поставщиком социальных услуг оценивается на основании отчетной документации, установленной министерством социальной политики Нижегородской области, результатов проверок контролирующих органов власти и опросов (анкетирования) получателей услуг (законных представителей, родственников).



Приложение № 3  
Порядок проведения опроса граждан  
Лукояновского района о качестве  
предоставляемых бюджетных услуг

1. Настоящий Порядок проведения опроса граждан Лукояновского района находящихся на обслуживании (далее - граждан), о качестве предоставляемых бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств областного бюджета, определяет форму и организацию опроса граждан о качестве предоставляемых бюджетных услуг.

2. Под опросом граждан о качестве предоставляемых бюджетных услуг в настоящем Порядке понимается выявление мнения граждан о качестве предоставляемых бюджетных услуг, непосредственно затрагивающих его интересы.

3. Организатором проведения опроса граждан является ГБУ «КЦСОН Лукояновского района» (далее - учреждение).

4. Учреждение:

- принимает решение в форме приказа о проведении опроса граждан;
- организует проведение опроса граждан;
- определяет форму проведения опроса (анкетирование, телефонный опрос и т.д.);
- устанавливает форму опросных листов (анкет);
- проводит опрос граждан через заведующих отделений;
- подводит итоги проведенного опроса граждан.

5. Опрос граждан проводится ежегодно 1 раз в год.

6. Опрос граждан проводится в срок не более десяти дней. Решения о сроках и времени проведения опроса населения, подведении его итогов принимает учреждение.

7. Участие граждан в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса граждан никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него. Проведение опроса осуществляется на анонимной основе.

Подготовка, проведение и подведение итогов опроса граждан осуществляются открыто и гласно.

8. Опрос граждан может проводиться на участках опроса (учреждение, предоставляющее бюджетные услуги), либо по месту жительства граждан. В опросном листе (анкете) должны содержаться показатели качества, соответствующие установленным стандартам качества бюджетных услуг, точно воспроизведенный текст вынесенного на опрос вопроса (вопросов) применительно к оценке качества бюджетных услуг и указаны варианты ответов, под которыми помещаются пустые квадраты.

Опросный лист должен иметь свободное место для внесения данных об участнике опроса граждан, даты, содержать разъяснение о порядке его заполнения.



Участники опроса граждан ставят знак "+" или любой другой знак в одном из квадратов с предлагаемыми вариантами ответов в соответствии со своим волеизъявлением.

9. После проведения опроса граждан учреждение подводит его итоги.

10. Учреждение обеспечивает сохранность документации по проведению опроса граждан и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) и других документов до завершения опроса граждан и установления его результатов. Опросные листы и анкеты в течение 1 года хранятся в учреждении, а затем уничтожаются.



Приложение № 4

Порядок проведения контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг

1. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг проводятся в ГБУ «КЦСОН Лукояновского района» на основе ежегодно составляемых планов и на основании поступивших жалоб на качество бюджетных услуг. План проведения контрольных мероприятий утверждается, директором учреждения.

2. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления бюджетных услуг в часы работы учреждения и в установленные рабочие дни.

3. Продолжительность контрольного мероприятия должна быть достаточной для проверки требований стандартов качества бюджетных услуг, соответствовать целям этого мероприятия и не должна превышать десяти календарных дней. В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований, экспертиз со значительным объемом контрольных мероприятий, на основании мотивированного предложения должностного лица, осуществляющего контрольное мероприятие, директором срок проведения контрольного мероприятия может быть продлен, но не более чем на двадцать календарных дней.

4. Контрольное мероприятие проводится согласно утвержденного плана директором учреждения с указанием участвующего в нем должностного лица.

5. Контрольное мероприятие может проводиться без предварительного уведомления либо с предварительным уведомлением проверяемого отделения в письменной или устной форме. Предварительное уведомление может содержать требования о заблаговременной (к началу проверки) подготовке необходимых для контрольного мероприятия материалов и документов, а также о проведении других подготовительных мероприятий.

6. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо (лицо) учреждения вправе:

- посещать граждан, находящихся на надомном обслуживании отделения;
- требовать от заведующего проверяемого отделения во время проведения контрольного мероприятия присутствия работников этого отделения для своевременного ответа на поставленные вопросы и представления соответствующих, документов;
- требовать от заведующего и социальных работников проверяемого отделения необходимые по существу контрольного мероприятия справки в письменной форме, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные разъяснения, а также письменные объяснения;



- требовать от заведующего проверяемого отделения необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов;

- проверять документы, относящиеся к предмету контрольного мероприятия.

7. В случае отказа заведующего проверяемого отделения представить необходимые для проведения контрольного мероприятия документы либо установления им других препятствий должностное лицо учреждения должно направить - письменный запрос указанному заведующему отделению с установлением сроков представления запрашиваемой информации (документов) и устранения этих препятствий.

8. В период осуществления контрольного мероприятия должностное лицо (лица) учреждения обязано:

- своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений требований стандартов качества бюджетных услуг;

- соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы проверяемого учреждения;

- проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, утвержденных директором;

- не препятствовать заведующему проверяемого отделения и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении контрольного мероприятия, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету контрольного мероприятия;

- не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого отделения;

- обеспечить сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе контрольного мероприятия;

- составить, акт по результатам контрольного мероприятия;

- ознакомить заведующего проверяемого отделения с актом, составленным по результатам контрольного мероприятия.

9. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом (лицами); учреждения составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указывается:

- наименование отделения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;

- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

- период проведения контрольного мероприятия;

- объект проверки;

- критерии оценки стандартов качества бюджетных услуг;

- нормативные и фактические показатели стандартов качества бюджетных услуг;

- оценка качества бюджетной услуги по параметрам, указанным в Приложении № 1 "Показатели качества и оценки результатов предоставления социальных услуг";



- документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе контрольного мероприятия, или отсутствие таковых со ссылками на нарушенные требования стандартов качества;

- выводы, содержащие интерпретацию оценки результатов соответствия качества бюджетных услуг по каждому отделению, предоставляющему бюджетные услуги и предложения по устранению выявленных нарушений.

Акт проведения контрольного мероприятия подписывается должностным лицом (лицами) учреждения, а также заведующим отделением, в отношении которого, проводилось контрольное мероприятие. В случае отказа заведующего отделением подписать акт делается запись об этом в акте о проведении контрольного мероприятия.

Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах, один из которых направляется заведующему отделению, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие, другой у заместителя директора.

10. Информация о выполнении плана контрольных мероприятий и их результатах ежеквартально представляется директору ГБУ «КЦСОН Лукояновского района».



Информация, используемая при оценке качества предоставляемых  
бюджетных услуг

Источниками получения информации о качестве бюджетных услуг являются:

Опросы граждан Лукояновского района, находящихся на обслуживании, о качестве предоставляемых бюджетных услуг (далее - опрос граждан). Порядок проведения опроса приведен в приложении №3.

Проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактических предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг (далее – контрольные мероприятия). Порядок проведения контрольных мероприятий приведен в приложении №4.

Рассмотрение обращений граждан, которые могут поступать в следующих формах:

-в устной форме – звонки по «Единому телефону», а также в ходе приема граждан должностными лицами;

-в письменной форме – переданные в учреждение непосредственно или с использованием любой формы связи ( по почте, по факсу);

-в электронной форме – переданные через информационные системы общего пользования на электронный адрес учреждения;

-по форме заявлений, жалоб и предложений, зафиксированных в книге обращений учреждения, находящейся у заведующей отделением срочного социального обслуживания.