



**Министерство труда и социальной защиты населения
Забайкальского края**

ПРИКАЗ

от 29 мая 2023 г.

№ 719

г. Чита

**Об утверждении положения о проведении контроля качества
предоставления гражданам социальных услуг по уходу, включенных в
социальный пакет долговременного ухода**

Во исполнение приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 декабря 2022 года № 781 «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации в 2023 году Типовой модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе», в целях реализации регионального проекта «Старшее поколение» национального проекта «Демография», **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемое положение о проведении контроля качества предоставления гражданам социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода.

2. Отделу организационной работы Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края (Белимова А.В.) довести настоящий приказ до заместителей министра, начальников отделов Министерства, руководителю государственного казенного учреждения «Краевой центр социальной защиты» Забайкальского края, руководителям поставщиков социальных услуг, оказывающих услуги на дому, согласно рассылке.

3. Разместить (опубликовать) настоящий приказ на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» «Официальный интернет-портал правовой информации исполнительных органов государственной власти Забайкальского края» (<http://право.зabayкальскийкрай.рф>) и на официальном сайте Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края (<https://minsoc.75.ru>).

И.о.министра



Е.В.Нижегородцева



УТВЕРЖДЕНО

приказом Министерства труда и
социальной защиты населения
Забайкальского края
от 29 мая 2023г. № 719

Положение

о проведении контроля качества предоставления гражданам социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода

1. Общие положения.

1.1 Положение о проведении контроля качества предоставления гражданам социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода, устанавливает правила и порядок проведения контроля за соответствием качества социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода, выполняемых поставщиками социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг.

1.2 Настоящее Положение разработано в соответствии с :

- Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 02 июля 1992 года № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;
- приказом Минтруда России от 15 декабря 2022 года № 781 «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации в 2023 году Типовой модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами».

1.3 Контроль качества предоставления гражданам социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода (далее – контроль качества), осуществляется с целью обеспечения прав граждан на получение необходимого объема бесплатного социального пакета долговременного ухода в соответствии с перечнем социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет долговременного ухода, с учетом стандартов социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет долговременного ухода, а также соблюдения обязательных требований к обеспечению качества и безопасности при предоставлении социальных услуг.

1.4 Задачами организации и проведения контроля качества являются:

совершенствование подходов к осуществлению социальной деятельности для предупреждения, выявления и предотвращения рисков,

создающих угрозу жизни и здоровью граждан, и минимизации последствий их наступления;

обеспечение и оценка применения стандартов социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет;

обеспечение и оценка соблюдения порядков предоставления социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет длительного ухода, в форме социального обслуживания на дому;

обеспечение и оценка соответствия оказываемых социальных услуг критериям оценки качества социального обслуживания, а также рассмотрение причин возникновения несоответствия качества оказываемых социальных услуг указанным критериям;

выполнение работниками поставщика социальных услуг должностных инструкций в части обеспечения качества и безопасности предоставления социальных услуг по уходу, включенных в бесплатный социальный пакет;

предупреждение нарушений при предоставлении социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет длительного ухода, являющихся результатом:

- несоответствия оказанного объема социальных услуг уровню нуждаемости в уходе получателя социальных услуг;

- невыполнения, несвоевременного или ненадлежащего выполнения необходимых получателю социальных услуг социальных услуг с учетом стандартов социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет;

- несоответствия отчетной документации оказываемым социальным услугам по уходу;

принятие мер по пресечению и (или) устранению последствий и причин нарушений, выявленных в рамках контроля качества;

принятие управленческих решений по совершенствованию подходов к осуществлению социальной деятельности.

Для эффективной работы системы качества предоставления гражданам социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет длительного ухода используются следующие критерии:

- полнота предоставления социальной услуги по уходу, включенных в социальный пакет длительного ухода, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Забайкальского края, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг по уходу, сроков предоставления;

- своевременность предоставления социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет длительного ухода, в том числе с учетом нуждаемости в уходе;

- результативность (эффективность) предоставления социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет длительного ухода;

- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством и доступностью предоставляемых социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет длительного ухода.

2. Порядок организации и проведения внутреннего контроля.

2.1 Ответственным за организацию и проведение контроля качества предоставления гражданам социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода, является территориальный координационный центр государственного казенного учреждения «Краевой центр социальной защиты населения» (далее – уполномоченная организация) с привлечением (по необходимости) специалистов Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края.

2.2 Контроль качества включает следующие мероприятия, которые осуществляются путем проведения плановых и целевых (внеплановых) проверок:

оценку наличия и состояния документов, в соответствии которыми осуществляется функционирование системы долговременного ухода;

оценку своевременности, квалифицированности и полноты оказания социальных услуг по уходу поставщиками социальных услуг и их эффективность;

оценку качества и безопасности оказания социальных услуг по уходу поставщиками социальных услуг;

сбор статистических данных, характеризующих количество получателей социальных услуг по уходу, качество и объем, предоставляемых социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет долговременного ухода, и их анализ.

2.3 Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодным планом, утверждаемым руководителем организации, не реже 1 раза в полугодие.

Предмет плановых и целевых (внеплановых) проверок определяется в соответствии с пунктом 1.4. настоящего положения.

2.4 Целевые (внеплановые) проверки проводятся:

при наличии отрицательной динамики статистических данных, характеризующих качество, количество предоставляемых социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет долговременного ухода;

при поступлении жалоб граждан по вопросам качества и доступности социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода, содержащим информацию об угрозе причинения и (или) причинении вреда жизни и здоровью граждан.

2.5 Срок проведения плановых и целевых (внеплановых) проверок устанавливается руководителем уполномоченной организации либо его заместителем в зависимости от предмета проверки и особенностей деятельности поставщика социальных услуг, но не должен превышать 10 рабочих дней.

2.6 При проведении плановых и целевых (внеплановых) проверок Уполномоченная организация имеет право:

осуществлять получение, сбор и анализ сведений о деятельности

поставщиков социальных услуг;

знакомиться с документами, связанными с целями, задачами и предметом контроля качества предоставления гражданам социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода, снимать копии с документов

знакомиться с результатами анкетирования и устных опросов получателей социальных услуг и (или) их законных представителей, членов семьи получателей социальных услуг, работников получателей социальных услуг, а также результата анализа жалоб и обращений граждан;

доступа в структурные подразделения поставщиков социальных услуг; организовывать проведение необходимых исследований, экспертиз, анализов и оценок.

3. Оформление результатов проведения контроля качества, предоставления гражданам социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода

3.1 По результатам плановых и целевых (внеплановых) проверок уполномоченной организацией составляется акт о проведении контрольного мероприятия.

3.2 По итогам проведенного контроля качества предоставления гражданам социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода, поставщиками социальных услуг осуществляются:

разработка предложений по устранению и предупреждению нарушений в процессе предоставления гражданам социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода;

анализ результатов проведенного контроля в целях их использования для совершенствования подходов к предоставлению социальных услуг по уходу;

обеспечение реализации мер, принятых по итогам проведенного контроля.

3.3 Уполномоченной организацией не реже 1 раза в полугодие, а также по итогам года формируется сводный отчет и предоставляется в Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края.
