

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН  
ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ  
БОЛЬШЕМУРАШКИНСКОГО РАЙОНА»

**П Р И К А З**

«09» января 2017 года

№ \_\_\_\_\_ 12

Об утверждении Положения о службе контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг предоставляемых ГБУ «ЦСОГПВИИ Большемурашкинского района»

На основании постановления Правительства Нижегородской области от 13.04.2016г. № 217 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому» (с изменениями на 09.06.2016г.), постановления Правительства Нижегородской области от 30.03.2016г. № 176 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания», постановления Правительства Нижегородской области от 28.06.2007г. № 212 «Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств областного бюджета населению Нижегородской области», в целях повышения качества предоставляемых социальных услуг по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить с 01.01.2017г. Положение о службе контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг предоставляемых ГБУ «ЦСОГПВИИ Большемурашкинского района (приложение 1).

2. Утвердить с 01.01.2017г. состав службы контроля ГБУ «ЦСОГПВИИ Большемурашкинского района» (приложение 2).

3. Утвердить с 01.01.2017г. План контрольных мероприятий за деятельностью подразделений и сотрудников ГБУ «ЦСОГПВИИ

Большемурашкинского района» по оказанию услуг на их соответствие требованиям постановления Правительства Нижегородской области от 30.03.2016г. № 176, постановления Правительства Нижегородской области от 15.04.2016г. № 217 и другим нормативным документам в области социального обслуживания населения на 2017г. (приложение 3).

4. Специалисту по кадрам Федяевой Ю.В. ознакомить с приказом соответствующих работников.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ГБУ «ЦСОГПВИИ  
Большемурашкинского района»



Л.Г. Макарова

С приказом ознакомлены:



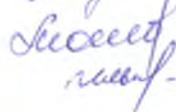
Т.Н. Калина



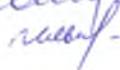
Н.В. Дьякова



Н.А. Кочеткова



Н.П. Мотовичева



И.А. Ильина

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о службе контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг предоставляемых государственным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Большемурашкинского района»  
(далее - Положение)**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение разработано на основании постановления Правительства Нижегородской области от 15 апреля 2016г. №217 " Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому", постановления Правительства Нижегородской области от 09 июня 2016г. № 343 " О внесении изменений в постановление Правительства Нижегородской области от 15 апреля 2016года №217", постановления Правительства Нижегородской области от 30 марта 2016г. №176 " Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания", постановления Правительства Нижегородской области от 21.06.2007г. №196 "О порядке оказания и оплаты дополнительных социальных и иных платных услуг, предоставляемых государственными учреждениями социального обслуживания населения Нижегородской области ( в редакции постановлений Правительства Нижегородской области от 20.03.2009г. № 139, от 12.08.2011г. № 613, от 22.11.2011г. № 943), постановления Правительства Нижегородской области от 28 июня 2007года № 212 « Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств областного бюджета населению Нижегородской области», для контроля исполнения государственного задания на предоставление социальных услуг с целью повышения качества предоставляемых услуг по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов, создания комфортных условий для получателей услуг и определяет компетенцию, функции, задачи, порядок формирования и функционирования службы контроля за деятельностью подразделений и сотрудников ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Большемурашкинского района» по оказанию социальных услуг (далее - Служба контроля).

### **2. СТАТУС И ПОЛНОМОЧИЯ СЛУЖБЫ КОНТРОЛЯ**

#### **2.1. Статус службы контроля**

2.1.1. Служба контроля создается для обеспечения контроля качества оказы-

ваемых социальных услуг.

2.1.2. Служба контроля осуществляет свою деятельность в рамках реализации уставных целей и задач ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Большемурашкинского района» (далее - Учреждение) на основе настоящего Положения и локальных актов Учреждения.

2.1.3. Решения, постановления, иные документы, принятые Службой контроля в рамках, имеющихся у нее полномочий, могут содержать рекомендации для принятия решений, обязательных для исполнения сотрудниками Учреждения.

## **2.2. Основные цели и задачи Службы контроля**

2.2.1. Основной целью Службы контроля является проверка деятельности подразделений и сотрудников по оказанию услуг на их соответствие требованиям постановления Правительства Нижегородской области от 15 апреля 2016г. №217 " Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому" ( с изменениями на 09.06.2016г.), постановления Правительства Нижегородской области от 30 марта 2016г. №176 "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания", другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

2.2.2. В достижении цели своей деятельности ставит перед собой следующие основные задачи:

- осуществление эффективного контроля за предоставлением социальных услуг населению, в соответствии с нормативными документами в области социального обслуживания населения;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;
- выполнение иных задач, соответствующих закрепленным за Службой контроля полномочиями и направленными на достижение уставных целей и задач деятельности Учреждения.

## **2.3. Компетенция службы контроля**

2.3.1. Служба контроля осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Нижегородской области, Уставом ГБУ «ЦСОГПВИИ Большемурашкинского района», настоящим Положением и локальными актами Учреждения.

2.3.2. Служба контроля осуществляет контроль за качеством предоставляемых социальных услуг путем проведения плановых и внеплановых проверок.

2.3.3. Служба контроля осуществляет контроль за качеством предоставленных дополнительных социальных услуг в соответствии с положением о порядке предоставления и оплаты дополнительных социальных услуг, регулировании тарифов на которые отнесено к компетенции государственных органов исполнительной власти Нижегородской области, утвержденного приказом ГБУ «ЦСОГПВИИ Большемурашкинского района» от 31.12.2014г. № 208.

2.3.4. Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодным планом контрольных мероприятий за деятельностью подразделений и сотрудников Учреждения по оказанию услуг (далее - План контрольных мероприятий), утверждаемым директором Учреждения на текущий год, при участии не менее двух человек из состава Службы контроля Учреждения.

Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления социальных услуг, в часы работы Учреждения. Продолжительность плановой проверки не может составлять более десяти календарных дней.

2.3.5. Основанием для проведения внеплановой проверки может являться поступившая в Учреждение жалоба на качество социальных услуг, соответствующие запросы органов власти, требующие проведения проверки работы структурных подразделений Учреждения, иные особые случаи внеплановых проверок по поручению директора Учреждения. Срок внеплановой проверки – до тридцати дней.

2.3.6. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

Контрольные мероприятия по жалобам граждан фиксируются в отдельном журнале, который находится у заместителя директора Учреждения. В контрольных мероприятиях по жалобам обязательно принимает участие директор или заместитель директора Учреждения.

2.3.7. Служба контроля проводит опрос населения по качеству предоставления социальных услуг, непосредственно затрагивающих его интересы, ежегодно до 1 апреля года, следующего за годом, за который предполагается провести опрос. Опрос населения проводится в срок не более десяти дней. Директор Учреждения определяет форму проведения опроса, анкетирования, телефонного опроса и т.д. Утверждает форму опросных листов (анкет). После проведения опроса подводятся его итоги. Учреждение обеспечивает сохранность документации по проведению опроса населения и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) и других документов до завершения опроса населения и установления его результатов. Опросные листы (анкеты) хранятся в Учреждении в течении 1 года, затем уничтожаются.

2.3.8. О проведении каждого контрольного мероприятия издается приказ директора Учреждения с указанием участвующих в нем должностных лиц.

2.3.9. В период осуществления контрольного мероприятия члены Службы контроля обязаны:

- соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы обслуживаемых граждан и сотрудников Учреждения;

- проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с приказом директора Учреждения о проведении контрольных мероприятий;

- составить акт по результатам контрольного мероприятия, в котором указывается:

- наименование подразделения или сотрудника Учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;

- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

- период проведения контрольного мероприятия;

- объект проверки;

- критерии оценки качества предоставляемых услуг;

- нормативные и фактические показатели качества предоставления социальных услуг;

- документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе контрольного мероприятия, или отсутствие таковых со ссылками на нарушенные требования к предоставлению социальных услуг;

- выводы и предложения по устранению выявленных замечаний(нарушений).

Акт проведения контрольного мероприятия подписывается членами Службы контроля проводивших контрольное мероприятие, а также директором Учреждения. Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах, один из которых направляется руководителю структурного подразделения (работнику) в отношении которого проводилось контрольное мероприятие.

2.3.11. Члены службы контроля, принимающие участие в проведении проверки по факту указанных нарушений, отвечают за достоверность и объективность сведений, полученных в ходе ее проведения, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами Учреждения.

### **3. СОСТАВ И ФОРМИРОВАНИЕ СЛУЖБЫ КОНТРОЛЯ**

#### **3.1. Основные принципы формирования и деятельности службы контроля**

3.1.1. В основе формирования и деятельности Службы контроля лежат следующие основные принципы:

а) принцип уважения прав и защиты законных интересов обслуживаемых граждан и сотрудников Учреждения;

б) принцип строгого соблюдения законодательства Российской Федерации, нормативно-правовых актов Нижегородской области, Устава ГБУ «ЦСОГПВИИ Большемурашкинского района» и локальных актов Учреждения;

в) принцип координации и взаимодействия всех структурных подразделений и должностных лиц Учреждения.

#### **3.2. Состав Службы контроля**

Служба контроля состоит из 5 штатных сотрудников Учреждения, назначенных приказом директора Учреждения.

### **4. РУКОВОДСТВО СЛУЖБОЙ КОНТРОЛЯ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ И СОТРУДНИКОВ**

#### **4.1. Председатель Службы контроля**

4.1.1. Председатель Службы контроля и заместитель председателя назначается приказом директора Учреждения и действует в случае временного отсутствия председателя.

#### **4.2. Функции председателя Службы контроля**

4.2.1. Председатель Службы контроля в рамках закрепленных за ним полномочий в соответствии с настоящим Положением, Уставом и локальными актами Учреждения организует деятельность Службы контроля по реализации своих целей и задач.

4.2.2. Для достижения целей и решения задач деятельности Службы контроля, координации ее взаимодействия с должностными лицами Учреждения, председатель Службы контроля осуществляет следующие основные функции:

а) составляет ежегодный План контрольных мероприятий и руководит деятельностью Службы контроля по выполнению плановых мероприятий;

б) ежемесячно в срок до 3 числа месяца, предоставляет в УСЗН Большемурашкинского района отчет о проведенных контрольных мероприятиях;

в) обеспечивает взаимодействие Службы контроля со структурными подразделениями и должностными лицами Учреждения;

д) выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением, другими локальными актами Учреждения, направленные на обеспечение качества социальных услуг, предоставляемых Учреждением.

## **5. ПОРЯДОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ КОНТРОЛЯ**

### **5.1. Порядок проведения проверок**

5.1.1. Плановое (внеплановое) контрольное мероприятие проводится Службой контроля на основании приказа директора Учреждения.

5.1.2. Плановая проверка проводится в соответствии с Планом контрольных мероприятий. Контроль качества социальных услуг в Учреждении проводится на основании приложения 1 к настоящему Положению.

5.1.3. Внеплановое контрольное мероприятие проводится в соответствии с пунктами 2.3.5 и 2.3.6. настоящего Положения.

5.1.4. По окончании проверки Служба контроля предоставляет директору Учреждения акт о проведении контрольного мероприятия. На основании представленных материалов и актов о результатах проведения контрольных мероприятий директором Учреждения принимается решение о применении (не применении) мер дисциплинарного взыскания к сотрудникам Учреждения, допустившим нарушения требований к Порядку предоставления социальных услуг и других локальных актов Учреждения.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **6.1. Предоставление информации**

6.1.1. При проведении Службой контроля проверок, члены Службы контроля имеют право запрашивать необходимую интересующую их информацию у штатных сотрудников Учреждения.

6.1.2. Информация о результатах проверок доводится до работников Учреждения на общих собраниях трудового коллектива Учреждения.

### **6.2. Изменения и дополнения**

Все дополнения и изменения в настоящее Положение вносятся на основании приказа директора Учреждения, 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.

## **Контроль качества социальных услуг в Учреждении**

Проверку деятельности подразделений и сотрудников Учреждения необходимо осуществлять на основании утвержденной программы на каждое контрольное мероприятие.

### **1. Оценка качества социальных услуг в форме социального обслуживания на дому**

При оценке качества социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, предоставляемых получателям социальных услуг, Служба контроля руководствуется подпунктами 2.10.2. - 2.10.10. пункта 2.10. раздела 2 "Стандарт социальных услуг" постановления Правительства Нижегородской области от 15 апреля 2016г. №217 "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому":

#### **" 2. Стандарт социальных услуг**

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

2.10.2. 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).

##### **2.10.3. 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;

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.

##### **2.10.4. 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;

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

**2.10.5. 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;

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

**2.10.6. 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;

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

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

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

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

1) оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечить 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.

**2.10.9. 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;

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

**2.10.10. Оценка качества срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому включает в себя оценку своевременности и полноты объема оказанных социальных услуг применительно к потребности получателя социальных услуг в конкретных социальных услугах."**

## **2. Оценка качества социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания на дому**

При оценке качества социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания (отделение срочного социального обслуживания, отделение социально-консультативной помощи), предоставляемых получателям социальных услуг, Служба контроля руководствуется подпунктами 2.11.2., 2.11.5., 2.11.6, 2.11.7, 2.11.8., 2.11.9., 2.11.10. пункта 2.11. раздела 2 "Стандарт социальных услуг" постановления Правительства Нижегородской области от 30 марта 2016 года № 176 "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания ":

### **" 2. Стандарт социальных услуг**

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

2.11.2. 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).

#### **2.11.5. 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.

#### **2.11.6. 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);

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

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

2) проводимых мероприятий по использованию трудовых возможностей получателей социальных услуг и обучению их доступным профессиональным навыкам, их достаточность и своевременность;

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

#### **2.11.8. 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 социаль-

ных услуг правовых проблем;

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

**2.11.9. 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.

2.11.10. 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."

### **3. Оценка качества дополнительных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому**

При проверке деятельности социальных работников по контролю качества за предоставлением дополнительных социальных услуг определяется степень удовлетворенности клиентов качеством предоставления доп

олнительных социальных услуг. Изучается наличие и правильность ведения отчетной документации социальных работников, в соответствии с положением о порядке предоставления и оплаты дополнительных социальных услуг, регулировании тарифов на которые отнесено к компетенции государственных органов исполнительной власти Нижегородской области, утвержденного приказом ГБУ «ЦСОГПВИИ Большемурашкинского района» от 31.12.2014г. № 208.

#### **4. Проведении опроса населения о качестве предоставляемых социальных услуг**

При проведении опроса населения о качестве предоставляемых социальных услуг, непосредственно затрагивающих его интересы, необходимо руководствоваться Постановлением Правительства Нижегородской области от 28 июня 2007 года № 212 « Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств областного бюджета населению нижегородской области». Опрос проводится ежегодно до 1 апреля года, следующего за годом, за который предполагается провести опрос, в срок не более десяти дней. Определяется форма проведения опроса, анкетирование, телефонного опроса и т.д. Форма опросных листов (анкет) утверждает директор Учреждения.

Количество опрошенных граждан определяется приказом директора Учреждения. Участие в опросе является свободным и добровольным.