

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

### УТВЕРЖДЕНО

приказом государственного  
бюджетного учреждения социального  
обслуживания Краснодарского края  
«Брюховецкий специальный дом-  
интернат для престарелых и  
инвалидов» от 11.01.2016г. № \_\_\_\_\_

Положение о рабочих группах по осуществлению контроля качества государственных услуг, предоставляемых государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Краснодарского края «Брюховецкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

### 1. Общие положения

1.1. Рабочие группы по осуществлению контроля качества государственных услуг (в дальнейшем – рабочая группа) создается при государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Брюховецкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» в целях осуществления контроля за полнотой, качеством, своевременности предоставления государственной услуги, а также их результативности: материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем получателей социальных услуг или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния, решение его социально-бытовых, социально-правовых, социально-педагогических, социально-психологических и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги и оказания практической помощи.

1.2. Рабочие группы в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, административным регламентом министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края об утверждении государственных заданий на оказание государственной услуги «Предоставление социального обслуживания в стационарной форме включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов», Уставом учреждения и настоящим положением.

1.3. Состав рабочих групп утверждается приказом директора учреждения из числа наиболее квалифицированных работников, под председательством

заместителя директора по пожарной безопасности, а в период ее отсутствия (отпуск, болезнь, командировка) лицу его замещающего.

1.4. Рабочие группы является совещательным органом. Их решения вступают в силу после утверждения их директором учреждения.

## 2. Цели и задачи рабочих групп

2.1. Основными целями деятельности рабочих групп является:

- повышение эффективности качества предоставляемых государственных услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечение репутации как надёжного и порядочного поставщика услуг;

- проверка предоставляемых государственных услуг на соответствие нормативным документам регламентирующих их предоставление, обеспечение самоконтроля персонала, предоставляющего услуги, как основную часть процесса контроля;

- создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг;

- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество предоставляемых получателю социальных услуг государственных услуг и соблюдение положений, нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления государственных услуг;

2.2. Основной задачей рабочей группы является:

- формирование внутренней службы контроля качества предоставляемых учреждением государственных услуг;

- разработка и организация выполнения мероприятий, направленных на устранение или предупреждение недостатков в системе качества.

## 3. Функции рабочих групп

Рабочие группы осуществляют следующие функции:

3.1. Изучают состояние дел по внедрению системы качества.

3.2. Разрабатывает план мероприятий по устранению выявленных недостатков и несоответствий административному регламенту.

3.3. Осуществляет контроль за соответствием качества предоставляемых государственных услуг.

3.4. Оказывает практическую помощь сотрудникам учреждения по предоставлению государственных услуг в соответствии с административным регламентом.

3.5. Корректирует документы, уже действующие в учреждении, в целях полного учета в них вопросов качества, разрабатывает новые и предоставляет на утверждение директора учреждения.

3.6. Выявляет претензии и жалобы получателей социальных услуг, разрабатывает корректирующие мероприятия по устранению и

предупреждению недостатков в качестве обслуживания и осуществляет контроль их исполнения.

#### 4. Права рабочих групп

Рабочие группы имеют право:

4.1. Осуществлять контроль качества предоставляемых государственных услуг работниками учреждения.

4.2. Оказывать практическую помощь работникам учреждения по административному регламенту.

4.3. Требовать от работников учреждения повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

4.4. Информировать директора учреждения по вопросам деятельности рабочей группы.

#### 5. Организация работы рабочей группы

5.1. Заседания рабочих групп проводятся 1 раз в квартал, каждое заседание протоколируется. Протокол заседания подписывается председателем и секретарем.

5.2. Решения принимаются большинством голосов.

5.3. Рабочие группа рассматривает предоставленные ответственными исполнителями отчеты по проведению проверок качества предоставления государственных услуг.

5.4. Анализирует и оценивает результаты работы учреждения в целом и отдельных структурных подразделений в области качества услуг.

5.5. Результаты рассмотрения и анализа отчетов по проведению проверок качества предоставляемых услуг оформляет в виде отчёта о состоянии службы качества в учреждении.

5.6. Председатель рабочей группы предоставляет директору учреждения на утверждение документы по проведению проверок качества предоставления государственных услуг в учреждении, вносит в них корректировки, контролирует их ведение.

5.7. Рабочая группа разрабатывает рекомендации по совершенствованию службы качества учреждения, новые методики управления качеством предоставляемых услуг.

5.8. Разрабатывает рекомендации по улучшению состава и содержания нормативной документации на службу качества.

Заместитель директора  
по пожарной безопасности

П.В. Германенко