



**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ  
ТАЙШЕТСКОГО И ЧУНСКОГО РАЙОНОВ»**

**ПРИКАЗ**

«13» 02 2020 г.

№ 63

г.Тайшет

«Об утверждении локальных актов  
учреждения по системе качества  
социального обслуживания»

В целях осуществления эффективного контроля качества работы ОГБУСО «КЦСОН Тайшетского и Чунского районов», а также повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан и поддержания системы качества учреждения в соответствии с требованиями национальных стандартов, относящихся к сфере социального обслуживания, руководствуясь уставом ОГБУСО «КЦСОН Тайшетского и Чунского районов» (далее – учреждение), утвержденным распоряжением Министра социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 28 августа 2015 года № 53-12-275/15-мр, с изменениями в Устав, утвержденным распоряжением Министра социального развития, опеки и попечительства Иркутской области № 53-123/19-мр от 02.04.2019 года,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить локальные акты учреждения по системе качества социального обслуживания:

- Руководство по качеству областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Тайшетского и Чунского районов» (Приложение № 1);

- Положение о комиссии по контролю качества обслуживания в областном государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Тайшета и Тайшетского района» (Приложение № 2);

- Положение об организации внутреннего контроля качества обслуживания в областном государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Тайшетского и Чунского районов» (Приложение № 3);

- Политика в области качества обслуживания областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Тайшетского и Чунского районов» (Приложение № 4);

- Положение о должностном контроле (Приложение № 5);

- Положение о проведении исследования степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг (Приложение № 6);

2. Приказ от 31 марта 2018 года № 53 «Об утверждении локальных актов учреждения по системе качества социального обслуживания», признать утратившим силу.

3. Секретарю Коноваловой Е.А. довести настоящий приказ до сведения всех заинтересованных лиц.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора О.А.Григорьеву.

Директор



С.В.Беренева

## **Руководство по качеству социального обслуживания**

### **Общее описание системы качества в учреждении.**

Под системой качества учреждения понимают совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов, обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения (людских, материально-технических, информационных и других), обеспечивающая осуществление административного руководства качеством услуг.

Система предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей потребителей социальных услуг, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях и предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

### **Политика учреждения в области качества**

#### **Цели политики учреждения в области качества:**

- обеспечение постоянного удовлетворения потребителей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб потребителей социальных услуг;
- прочие вопросы, отражающие специфику деятельности учреждения.

#### **Задачи политики учреждения в области качества:**

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждения.

#### **Принципы политики учреждения в области качества:**

1. Приоритетности требований (запросов) потребителей социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг. Реализация принципа осуществляется путем максимального учета интересов, потребностей и пожеланий потребителей социальных услуг каждым специалистом учреждения при оказании им социальных услуг. Контроль за реализацией принципа осуществляется посредством проведения систематических опросов граждан на предмет их удовлетворенности качеством оказываемых социальных услуг.

2. Предупреждения проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения. Реализация принципа осуществляется путем осуществления самоконтроля

специалистами учреждения, проведения систематического контроля качества социальных услуг.

3. Соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.

4. Обеспеченности учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.).

5. Четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества.

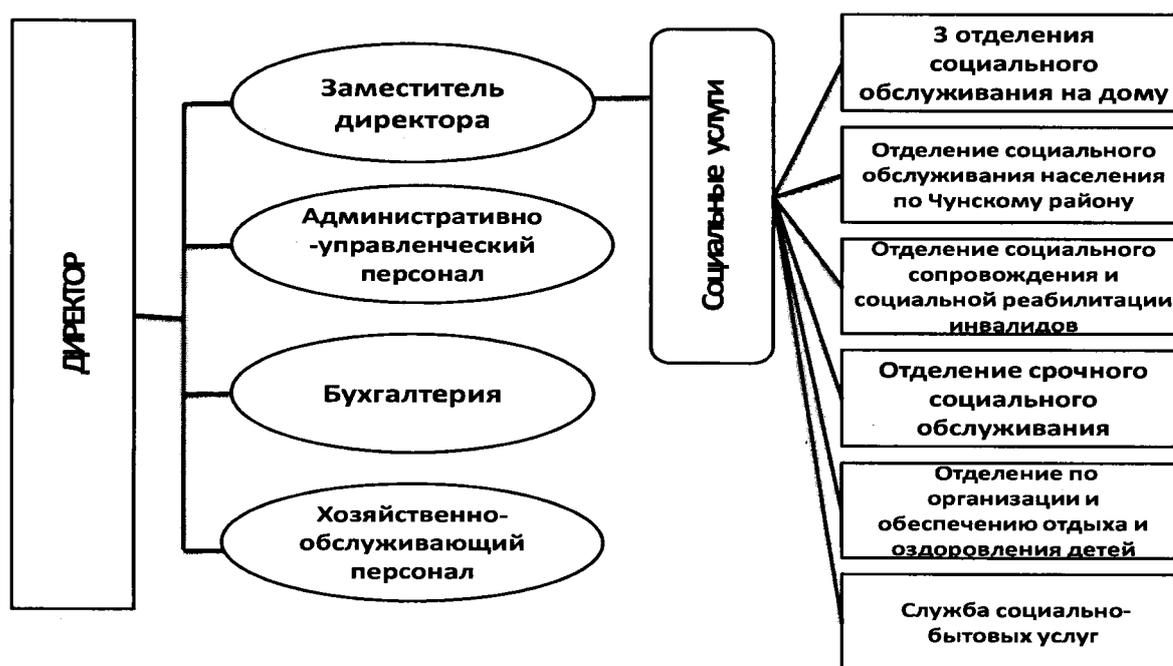
6. Личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества.

7. Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества.

8. Документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг.

9. Обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества. Реализация принципа осуществляется путем проведения с персоналом учреждения разъяснительной работы, лекций, тематических занятий, семинаров по вопросам качества социальных услуг, обеспечения персонала соответствующими методическими, инструктивными, нормативными материалами.

### Организационная структура системы качества



### Функции структурных подразделений системы качества социального обслуживания в учреждении

- 1) директор учреждения:
  - формирует политику учреждения в области качества социального обслуживания и несет ответственность за ее реализацию;

- осуществляет общий контроль качества социального обслуживания граждан в учреждении;

- создает комиссию по контролю качества в учреждении в составе лица, ответственного за контроль качества из числа руководителей учреждения, ответственных исполнителей по проведению проверок качества;

- анализирует эффективность политики учреждения в области качества, своевременно корректирует политику в области качества социального обслуживания в учреждении.

2) комиссия по контролю качества:

- готовит план проведения внутренних проверок качества социального обслуживания и представляет его директору на утверждение;

- организует и проводит внутренние плановые и оперативные проверки качества социального обслуживания;

- анализирует полученные результаты в ходе проведенных внутренних проверок качества, разрабатывает предложения по совершенствованию системы качества учреждения и представляет их директору учреждения на рассмотрение;

- рассматривает и согласовывает проекты документов системы качества учреждения, подготовленные ответственными лицами.

3) лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания:

- обеспечивает разработку системы качества, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии;

- планирует работу по осуществлению контроля качества в учреждении;

- организует проверки качества, осуществляет контроль за функционированием системы качества;

- анализирует проверки качества социального обслуживания, разрабатывает предложения по совершенствованию системы качества учреждения;

- предоставляет отчеты руководителю учреждения о функционировании системы качества с предложениями по ее совершенствованию;

- рассматривает и согласовывает проекты документов системы качества учреждения, подготовленные ответственными лицами.

4) ответственные исполнители по проведению проверок качества:

- проводят плановые проверки качества социального обслуживания в соответствии с утвержденным планом проведения проверок;

- при необходимости проводят оперативные проверки качества социального обслуживания;

- анализируют полученные результаты в ходе проведенных плановых и оперативных проверках качества социального обслуживания и разрабатывают предложения по совершенствованию системы качества учреждения;

- разрабатывают проекты документов системы качества учреждения и представляют их на согласование лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания;

- рассматривают и готовят заключения по проектам документов системы качества учреждения, подготовленным ответственными лицами.

5) социальный блок:

1. Организует и проводит мероприятия по повышению удовлетворенности граждан качеством оказания услуг:

- обеспечивает удовлетворение потребностей граждан в полном и своевременном предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, установленных индивидуальными программами предоставления социальных услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-трудовых, социально-правовых, социально-педагогических услугах, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих

ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов);

- обеспечивает удовлетворение потребностей граждан в целях оказания неотложной помощи в срочных социальных услугах (обеспечение бесплатным горячим питанием, обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости, содействие в получении временного жилого помещения, содействия в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг, содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, оказание помощи в оформлении и восстановлении документов, содействие в решении вопросов занятости, предоставление во временное пользование технических средств реабилитации);

- обеспечивает качественное рассмотрение обращений граждан по вопросу выдачи путевок на отдых и оздоровление детей;

- обеспечивает полное удовлетворение потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе членов их семей, а также семей с детьми-инвалидами в социальном сопровождении и социальной реабилитации;

- обеспечивает удовлетворение граждан в качественном предоставлении дополнительных платных услуг;

- принимает профилактические меры по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб граждан;

- выявляет проблемы в организации социального обслуживания и принимает меры по устранению проблемных вопросов;

2. Обеспечивает повышение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания.

3. Организует и проводит мероприятия, направленные на повышение кадрового потенциала системы социального обслуживания в учреждении.

4. Организует и проводит мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг.

5. Разрабатывает предложения по повышению качества социальных услуг и представляет их на согласование лицу, ответственному за контроль качества в учреждении.

**Сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества.**

В состав документации системы качества учреждения входят:

- Устав учреждения;
- Федеральный закон от 28.12.13 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 №2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей»
- Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- Закон Иркутской области от 1 декабря 2014 года №144-ОЗ «Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Иркутской области»;
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30.12.14 г. №211-мпр «Об утверждении Порядка организации работы по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании»
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 11.12.14 г. №195-мпр «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»;
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30.12.14 г. №209-мпр «Об утверждении Порядка предоставления срочных социальных услуг»;

- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 26.06.2012 г. № 172-мпр «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Обеспечение детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, детей из многодетных семей и детей из семей одиноких родителей путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей, и проезда к месту отдыха и оздоровления детей и обратно» (с изменениями на 1 июля 2019 года);
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 26.06.2012 г. № 173-мпр «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Обеспечение детей, чьи законные представители состоят в трудовых отношениях с организациями независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей» (с изменениями на 1 июля 2019 года);
- Постановление Правительства Иркутской области от 06.04.12 г. №178-пп «Об утверждении Положения о порядке и условиях обеспечения детей, чьи законные представители состоят в трудовых отношениях с организациями независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей» с изменениями от 18.02.2018 г.
- Постановление Правительства Иркутской области от 27.03.12 г. №95-пп «Об утверждении Положения о порядке и условиях обеспечения детей путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей, и проезда к месту отдыха и оздоровления детей и обратно» с изменениями от 5 июня 2018 года
- Постановление Правительства Иркутской области от 12 февраля 2018 г. N 97-пп "Об утверждении Положения о порядке предоставления компенсации части стоимости путевки в организации отдыха детей и их оздоровления, а также размере и порядке предоставления компенсации части стоимости проезда к месту отдыха и оздоровления детей и обратно опекуну (попечителю), приемному родителю ребенка-сироты и ребенка, оставшегося без попечения родителей, приобретшему за счет собственных средств для ребенка путевку в организацию отдыха детей и их оздоровления";
- Положения и порядки об оказании платных услуг, утвержденные приказами директора учреждения;
- Документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- Иные федеральные и региональные законодательства и нормативные акты, относящиеся к качеству предоставления социальных услуг;

### **Внутренние проверки системы качества**

Внутренние проверки качества проводятся с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

Учреждением разрабатывается порядок проведения внутренних проверок качества.

Проверки системы качества могут быть плановыми и оперативными.

Периодичность плановых проверок устанавливается в зависимости от результатов анализа качества услуг, не реже 1 раз в год.

Оперативную проверку системы качества или отдельных ее составных частей 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 и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

В результате проверок системы качества учреждения разрабатываются и реализуются мероприятия по ее совершенствованию, разрабатываются новые методы и средства управления качеством предоставляемых услуг, проводится работа по улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

### **Подготовка кадров учреждения**

Учреждением разрабатывается и утверждается план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

Подготовкой персонала должны быть охвачены все сотрудники учреждения, непосредственно влияющие на качество услуг, включая руководящий состав всех уровней.

При разработке плана мероприятий по подготовке персонала необходимо предусматривать решение следующих вопросов:

- обеспечение учреждения специалистами с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;
- постоянное повышение квалификации специалистов учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;
- воспитание у всех сотрудников учреждения высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние.

### **Анализ функционирования системы качества руководством учреждения**

Система качества учреждения систематически, 2 раза в год, анализируется руководством учреждения для того, чтобы можно убедиться, что она удовлетворяет предъявляемым к ней требованиям и эффективна.

Анализ должен включать оценку результатов внутренних проверок, проводимых комиссией по контролю качества.

Результаты подобных анализов используют для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы.

### **Контроль и оценка качества услуг**

При контроле и оценке качества услуг учреждение должно:

- проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет потребителей социальных услуг в оценке качества услуг;
- практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности граждан услугами путем проведения социологических опросов.

Оценка качества социальных услуг осуществляется на основании установленных критериев оценки качества социальных услуг.

Оценка качества социального обслуживания в целом по учреждению определяется на основании установленной методики оценки качества

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о комиссии по контролю качества социального обслуживания**  
**ОГБУСО «КЦСОН Тайшетского и Чунского районов»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано на основании:

- Федеральный закон от 28.12.13 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 №2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей»
- Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- Национальные стандарты в области системы качества:
- ГОСТ Р 53061-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям» (вступает с 01.07.2015)
- ГОСТ Р 53348-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам» (вступает с 01.07.2015)
- ГОСТ Р 53063-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье» (вступает с 01.07.2015)
- ГОСТ Р 53347-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста» (вступает с 01.07.2015)
- ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» (действует с 2015)
- ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения».
- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».
- ГОСТ Р 53555-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества СУ лицам без определенного места жительства и занятий»
- Закон Иркутской области от 1 декабря 2014 года №144-ОЗ «Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Иркутской области»;
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30.12.14 г. №211-мпр «Об утверждении Порядка организации работы по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании»
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 11.12.14 г. №195-мпр «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»;
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30.12.14 г. №209-мпр «Об утверждении Порядка предоставления срочных социальных услуг»;
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 26.06.2012 г. № 172-мпр «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Обеспечение детей,

находящихся в трудной жизненной ситуации, детей из многодетных семей и детей из семей одиноких родителей путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей, и проезда к месту отдыха и оздоровления детей и обратно» (с изменениями на 1 июля 2019 года);

- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 26.06.2012 г. № 173-мпр «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Обеспечение детей, чьи законные представители состоят в трудовых отношениях с организациями независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей» (с изменениями на 1 июля 2019 года);
- Постановление Правительства Иркутской области от 06.04.12 г. №178-пп «Об утверждении Положения о порядке и условиях обеспечения детей, чьи законные представители состоят в трудовых отношениях с организациями независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей» с изменениями от 18.02.2018 г.
- Постановление Правительства Иркутской области от 27.03.12 г. №95-пп «Об утверждении Положения о порядке и условиях обеспечения детей путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей, и проезда к месту отдыха и оздоровления детей и обратно» с изменениями от 5 июня 2018 года
- Постановление Правительства Иркутской области от 12 февраля 2018 г. N 97-пп "Об утверждении Положения о порядке предоставления компенсации части стоимости путевки в организации отдыха детей и их оздоровления, а также размере и порядке предоставления компенсации части стоимости проезда к месту отдыха и оздоровления детей и обратно опекуну (попечителю), приемному родителю ребенка-сироты и ребенка, оставшегося без попечения родителей, приобретшему за счет собственных средств для ребенка путевку в организацию отдыха детей и их оздоровления"
- Положения и порядки об оказании платных услуг, утвержденные приказами директора учреждения
- Иными федеральными и региональными законодательствами и нормативными актами, относящимися к вопросам социального обслуживания населения.

1.2. Комиссия по контролю качества социального обслуживания ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тайшетского и Чунского районов» (далее – комиссия по контролю качества) является коллегиальным органом системы управления учреждением, способствующим внедрению в работу учреждения государственно-общественных форм управления.

1.3. В своей деятельности комиссия по контролю качества руководствуется федеральным и региональным законодательством по вопросам качества социального обслуживания населения, Уставом ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тайшетского и Чунского районов», положением об организации внутреннего контроля качества, настоящим положением.

1.4. Комиссия по контролю качества работает в тесном контакте с администрацией центра, аттестационной комиссией и другими коллегиальными органами ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тайшетского и Чунского районов».

Комиссия по контролю качества представляет собой действующую на федеральной основе рабочую группу, которая позволяет руководству учреждения контролировать деятельность отделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие государственным и национальным стандартам и другим нормативным

документам по социальному обслуживанию населения.

1.5. Комиссия по контролю качества создается на основании приказа директора учреждения, в котором указывается состав Комиссии.

1.6. Состав комиссии по контролю качества определяется спецификой работы учреждения, штатным расписанием и должностными обязанностями работников.

## **II. Цели и задачи деятельности комиссии**

2.1. Целью деятельности комиссии по контролю качества является осуществление динамического мониторинга качества предоставляемых населению социальных услуг.

2.2. Задачи комиссии:

- Контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.

- Проверка полноты и своевременности предоставления социальных услуг.

- Создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей граждан.

- Повышение эффективности работы учреждения, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

## **III. Порядок работы**

3.1. Комиссия осуществляет свою деятельность в соответствии с планом проведения внутреннего контроля.

3.2. Комиссия принимает решения о проведении проверок по поступившим от населения жалобам и предложениям. Оперативный контроль осуществляется на основании приказа руководителя учреждения.

3.3. Для проведения плановых заседаний комиссия по контролю качества запрашивает у лиц, ответственных за организацию контроля качества учреждения по направлениям, мониторинг по результатам проведения контроля качества за 6 месяцев.

3.4. Комиссия по контролю качества вправе требовать у ответственных исполнителей по контролю:

- информацию по результатам осуществления текущего контроля, но не чаще 1 раза в квартал

- график контроля, дневники контроля качества социального обслуживания, справки и карты контроля по отделению.

3.5. Результаты внутреннего контроля оформляются письменно в зависимости от его формы и задач в виде акта.

3.6. В акте о проведенной проверке указываются факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушение нормы государственных и национальных стандартов качества социальных услуг и других нормативно-правовых актов, а также выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений. Акт подписывается членами комиссии, а также заведующим структурным подразделением.

3.7. Ежегодно председателем Комиссии составляется сводный отчет по работе системы внутреннего контроля по учреждению за прошедший период.

3.8. Результаты внутреннего контроля могут учитываться при проведении аттестации работников, при планировании работы учреждения на следующий календарный период.

3.9. На основании акта проверки директор учреждения издает приказ с указанием сроков устранения нарушений и ответственных лиц, которые письменно информируют руководителя о принятых мерах в указанные сроки.

3.10. Внеплановые заседания комиссии собираются по предложению директора учреждения или председателя комиссии при выявлении в работе учреждения значительных нарушений при оказании услуг потребителям социальных услуг, при наличии жалоб.

3.11. При проведении внеплановых проверок при наличии жалоб со стороны потребителей социальных услуг учреждения, комиссия по контролю качества осуществляет:

- проверку документации по контролю работника, результаты контроля работника;
- анкетирование потребителей социальных услуг;
- собеседование с работником, направленное на изучение сложившейся ситуации, обстоятельств возникновения жалобы;
- составление акта по результатам контроля с описанием мотивированного мнения по результатам проверки;

#### **IV. Права и ответственность комиссии по контролю качества**

4.1. Комиссия по контролю качества имеет право:

- Осуществлять деятельность по проведению контроля качества в пределах своего рабочего времени в соответствии с планом работы комиссии или по распоряжению директора
- При проведении оперативного контроля требовать от работников учреждения письменное пояснение по фактам нарушений
- При проведении планового контроля требовать от ответственных исполнителей и лиц, ответственных за организацию контроля по направлениям, результаты контроля, документацию контроля
- Направлять директору письменные рекомендации по изменению деятельности учреждения, проведению обучения персонала, направленные на повышение качества социального обслуживания

4.2. Комиссия по контролю качества несет ответственность за:

- Соответствие качества социального обслуживания требованиям законодательства в сфере социального обслуживания населения
- Своевременное и полное исполнение положения по организации внутреннего контроля качества социального обслуживания учреждения

#### **V. Документация**

Комиссия по контролю качества Центра ведет в установленном порядке следующую документацию:

1. План заседаний комиссии на год.
2. Протоколы заседаний комиссии по контролю качества
3. Акты по результатам оперативных проверок.
4. Мониторинг удовлетворенности потребителей социальных услуг качеством предоставляемых услуг (один раз в год)
5. Сводная карта оценки качества деятельности учреждения (2 раза в год)
6. Анализ оценки качества учреждения за год.
7. Предложения по совершенствованию системы контроля качества (на итоговом заседании комиссии по контролю качества)

## ПОЛОЖЕНИЕ

**об организации внутреннего контроля качества обслуживания в областном государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Тайшетского и Чунского районов»**

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение разработано на основании:

- Федеральный закон от 28.12.13 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 №2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей»
- Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- Национальные стандарты в области системы качества:
- ГОСТ Р 53061-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям» (вступает с 01.07.2015)
- ГОСТ Р 53348-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам» (вступает с 01.07.2015)
- ГОСТ Р 53063-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье» (вступает с 01.07.2015)
- ГОСТ Р 53347-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста» (вступает с 01.07.2015)
- ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» (действует с 2015)
- ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения».
- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».
- ГОСТ Р 53555-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества СУ лицам без определенного места жительства и занятий»
- Закон Иркутской области от 1 декабря 2014 года №144-ОЗ «Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Иркутской области»;
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30.12.14 г. №211-мпр «Об утверждении Порядка организации работы по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании»
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 11.12.14 г. №195-мпр «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»;
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30.12.14 г. №209-мпр «Об утверждении Порядка предоставления срочных социальных услуг»;

- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 26.06.2012 г. № 172-мпр «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Обеспечение детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, детей из многодетных семей и детей из семей одиноких родителей путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей, и проезда к месту отдыха и оздоровления детей и обратно» (с изменениями на 1 июля 2019 года);
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 26.06.2012 г. № 173-мпр «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Обеспечение детей, чьи законные представители состоят в трудовых отношениях с организациями независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей» (с изменениями на 1 июля 2019 года);
- Постановление Правительства Иркутской области от 06.04.12 г. №178-пп «Об утверждении Положения о порядке и условиях обеспечения детей, чьи законные представители состоят в трудовых отношениях с организациями независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей» с изменениями от 18.02.2018 г.
- Постановление Правительства Иркутской области от 27.03.12 г. №95-пп «Об утверждении Положения о порядке и условиях обеспечения детей путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей, и проезда к месту отдыха и оздоровления детей и обратно» с изменениями от 5 июня 2018 года
- Постановление Правительства Иркутской области от 12 февраля 2018 г. N 97-пп "Об утверждении Положения о порядке предоставления компенсации части стоимости путевки в организации отдыха детей и их оздоровления, а также размере и порядке предоставления компенсации части стоимости проезда к месту отдыха и оздоровления детей и обратно опекуну (попечителю), приемному родителю ребенка-сироты и ребенка, оставшегося без попечения родителей, приобретенному за счет собственных средств для ребенка путевку в организацию отдыха детей и их оздоровления"
- Положения и порядки об оказании платных услуг, утвержденные приказами директора учреждения
- Иными федеральными и региональными законодательствами и нормативными актами, относящимися к вопросам социального обслуживания населения

1.2. Целью осуществления контроля качества социального обслуживания ОГБУСО «КЦСОН Тайшетского и Чунского районов» является обеспечение прав обслуживаемых граждан на получение услуг необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей обслуживаемых граждан, повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан.

1.3. Основными задачами контроля качества социального обслуживания являются:

- соответствие системы качества требованиям национальных стандартов Российской Федерации и документации на нее;
- состояние функционирования системы качества социального обслуживания в целом и отдельных ее составных частей;
- соответствие предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ результатов работы учреждения в области качества социального обслуживания с учетом результатов текущего контроля качества;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы

качества;

- мониторинг удовлетворенности качеством услуг обслуживаемых учреждением граждан.

1.4. Внутренний контроль качества обслуживания является системной процедурой оценки качества предоставляемых услуг, включающей в себя, организационную структуру контроля качества социального обслуживания, сроки и порядок осуществления контроля качества.

1.5. В настоящее Положение могут вноситься изменения и дополнения в зависимости от корректировки направлений деятельности Учреждения и других факторов.

## **2. ВИДЫ ПРОВЕРОК КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

2.1. В учреждении проводятся плановые и оперативные проверки качества обслуживания.

Плановые проверки качества обслуживания осуществляются по ежегодно утверждаемому директором учреждения и согласованному с комиссией по качеству плану-графику внутренней проверки, составляемому руководителями структурных подразделений учреждения не реже 2-х раз в год по каждому работнику учреждения. Плановые проверки проводятся по деятельности всех работников учреждения.

Оперативные проверки качества обслуживания проводятся на основании приказов директора учреждения:

- в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или учреждением в целом;
- в случае необходимости оценки эффективности корректирующих действий, осуществляемых по результатам проведенных ранее проверок системы качества;
- при значительных изменениях организации работы и технологий предоставления услуг, которые могут сказаться на их качестве;
- при поступлении от обслуживаемых граждан учреждения жалоб на качество социального обслуживания.

## **3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

3.1. Организационная структура системы качества социального обслуживания включает в себя **3 звена контроля:**

1 звено – ответственные исполнители по проведению проверок (заведующие отделениями)

2 звено – лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению (заместитель директора)

3 звено – комиссия по контролю качества учреждения социального обслуживания.

3.2. Основными направлениями контроля качества социального обслуживания учреждения являются:

- административно-управленческий персонал;

- социальное направление (отделения социального обслуживания на дому, отделение срочного социального обслуживания, отделение по организации и обеспечению отдыха и оздоровления детей, отделение социального сопровождения и социальной реабилитации инвалидов, отделение социального обслуживания населения по Чунскому району, Служба социально-бытовых услуг);

- хозяйственно-обслуживающий персонал.

3.3. На ответственных исполнителей по проведению контроля качества социального обслуживания возлагается ответственность за:

- планирование и организацию контроля качества социального обслуживания

отделения;

- проведение плановых проверок контроля в соответствии с планом-графиком, отражение результатов контроля в справках контроля и картах оценки качества;
- проведение мониторинга качества социального обслуживания по отделению не реже одного раза в год;
- проведение обучающей работы с персоналом, направленной на повышение качества социального обслуживания населения;
- предоставление сведений не реже 2-х раз в год о результатах мониторинга лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания по направлению.

3.4. На лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению возлагается ответственность за:

- плановый контроль (план-график);
- планирование и организацию методической работы по повышению квалификации и профессионализма работников в соответствии с выявленными проблемами при проведении контроля качества;
- мероприятия по проверке (соблюдение требований СанПиНов в отделениях, составление и контроль за выполнением государственного задания);
- итоги проверки (обсуждения на плановых совещаниях, стимулирование сотрудников по результатам проверки);
- предоставление сведений не реже 2-х раз в год в комиссию по контролю качества учреждения по своему курируемому направлению;
- проведение оперативных проверок контроля качества и предоставление их результатов директору учреждения.

3.5. Комиссия по контролю качества социального обслуживания является постоянно действующим объединением учреждения. Персональный состав комиссии по контролю качества ежегодно до 10 января утверждается приказом директора учреждения. В своей деятельности комиссия по контролю качества руководствуется действующим законодательством, Уставом учреждения, Положением о комиссии контроля качества, настоящим Положением. На комиссию по контролю качества возлагается ответственность за:

- текущий мониторинг качества социального обслуживания населения (2 раза в год);
- участие в планировании работы по повышению квалификации и профессионализма персонала учреждения с целью повышения качества социального обслуживания;
- участие в плановых и оперативных проверках контроля качества и предоставление выводов комиссии директору;

#### **4. ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ПРОВЕРКИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

4.1. При проведении контроля качества социального обслуживания обязательной документацией ответственных исполнителей по проведению контроля являются:

1. План-график контроля качества по отделению;
2. Карта оценки качества деятельности работника;
3. Сводная карта оценки качества деятельности отделений по критериям;
4. Дневник контроля качества социального обслуживания на каждого получателя социальных услуг;
5. Мониторинг по результатам контроля деятельности отделения (2 раза в год);
6. Анализ качества социального обслуживания отделения за год.

4.2. При проведении контроля качества социального обслуживания лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания ведет следующую документацию:

1. План-график контроля качества социального обслуживания;

2. Сводная карта оценки качества деятельности учреждения (за 6 месяцев, год);
3. Акты по результатам проверок (плановых, оперативных и т.д.);
4. Мониторинг по результатам контроля деятельности учреждения за 6 месяцев;
5. Анализ контроля качества за год;

4.3. Комиссия по контролю качества учреждения ведет в установленном порядке следующую документацию:

1. План работы комиссии по внутреннему контролю за качеством социальных услуг на год;
2. Протоколы заседаний комиссии по контролю качества;
3. Акты по результатам оперативных проверок качества;
4. Мониторинг по результатам контроля качества учреждения (за 6 месяцев, год);
5. Сводная карта оценки качества учреждения за 6 месяцев;
6. Предложения по совершенствованию системы качества, по повышению квалификации и профессионализма работников учреждения.

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОРЯДОК И СРОКИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОВЕРОК**

14. Ежегодно в начале года заведующим отделением составляется план-график контроля качества социального обслуживания сроком на год и предоставляется заместителю директора. Заместитель директора представляет директору на утверждение сводный план-график проверок качества в учреждении на год. После утверждения план-график контроля качества социального обслуживания передается директором в комиссию по контролю качества учреждения для согласования. Все изменения в график контроля после утверждения директором и согласования комиссией вносятся приказом директора по согласованию с комиссией контроля качества.

Контроль качества социальных услуг на дому, срочных социальных услуг осуществляется посредством обзвона, опроса получателей социальных услуг об удовлетворенности предоставленными услугами, своевременности и полноты полученной услуги.

15. Объекты проверки качества социального обслуживания:

При проведении контроля качества ответственными исполнителями объектами контроля качества являются:

- услуги, предоставляемые обслуживаемым гражданам Учреждения;
- наличие и состояние документации;
- квалификация и профессионализм персонала;
- информационная работа;

При проведении контроля качества по направлению лица, ответственные за проведение контроля качества, и члены комиссии по контролю качества Учреждения учитывают два дополнительных объекта контроля:

- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- местонахождение учреждения.

16. Критерии оценки качества по объектам проверки качества ответственными исполнителями:

| Объект проверки | Критерии контроля |
|-----------------|-------------------|
|-----------------|-------------------|

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Услуги                    | 1. Полнота предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой<br>2. Своевременность предоставления социальных услуг |
| Документация              | Наличие установленной документации и ее ведение в установленном порядке   |
| Персонал                  | Соответствие уровня квалификации работников поставщиков социальных услуг установленным требованиям  |
| Информационная открытость | Наличие системы информирования граждан о социальных услугах и сайта поставщика социальных услуг   |

1. Показатели оценки критериев контроля качества:

При определении оценки контроля качества по критерию используется 10-ти балльная система оценок, где:

10 баллов – критерий соответствует установленным требованиям и нормам от 80 до 100% (при оценке критериев проверяющим выявлены незначительные нарушения, не более чем по 2 критериям, отраженные в справках контроля)

5 баллов – критерий соответствует установленным требованиям и нормам от 60 до 79% (при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения по ряду критериев, отраженные в справках контроля)

1 балл – критерий соответствует установленным требованиям и нормам менее 60% (при оценке контроля проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, имеются жалобы со стороны обслуживаемых граждан, отраженные в справках контроля)

При подведении итогов оценки контроля качества ответственные исполнители учитывают дополнительные критерии, влияющие на качество социального обслуживания:

- руководство постоянно действующими комиссиями и объединениями учреждения;
- участие работника в конкурсах профессионального мастерства;
- выполнение работником разовых особо важных работ и поручений;
- внедрение в работу передовых методик и технологий;
- разработка методик и программ;
- участие в городских, областных, Всероссийских научно-методических мероприятиях и конкурсах;
- разработка и реализация грантовых проектов.

За каждый из указанных критериев устанавливается дополнительно 1 балл.

18. Оценка качества социального обслуживания проводится по следующим формулам:

- Оценка качества социального обслуживания по каждому специалисту подводится ответственными исполнителями по формуле  $(N1+N2+....N13+N_{доп}):12=N_{раб}$ , где  $N1$  и т.д. – показатели по критериям  $N_{доп}$  – показатели дополнительных критериев  $N_{раб}$  – показатель оценки качества деятельности работника
- Оценка качества социального обслуживания структурных подразделений рассчитывается ответственными исполнителями как частное от суммы показателей оценки качества деятельности работников отделения и общего количества работников:  $(N_{раб1}+N_{раб2}+....):кол-во\ работников\ отделения=N_{отд}$
- Оценка качества социального обслуживания направления рассчитывается лицами, ответственными за контроль качества социального обслуживания по направлениям по формуле  $(N_{отд1}+N_{отд2}+....): количество\ отделений=N_{напр}$

- Оценка качества социального обслуживания Учреждения рассчитывается комиссией по контролю качества социального обслуживания по формуле  $(N_{\text{напр1}} + N_{\text{напр2}} + N_{\text{напр3}}) : 3 = N_{\text{учреждения}}$

19. При определении контроля качества социального обслуживания используется шкала определения качества, где:

- от 1 до 5 баллов – низкое качество социального обслуживания;
- от 5 до 7,5 баллов – удовлетворительное качество социального обслуживания;
- от 7,5 до 10 баллов – высокое качество социального обслуживания.

20. По итогам внутренней проверки качества исполнители и ответственные лица определяют уровень качества обслуживания по отделениям и направлениям. Проводят мониторинг качества обслуживания с выявлением проблемных зон учреждения при оказании социальных услуг.

21. Результаты контроля за год оформляются в виде справки-анализа об уровне качества социального обслуживания отделения, состоянии системы качества, в котором отражают данные мониторинга, соответствия показателей и результатов деятельности учреждения установленным требованиям в области обеспечения качества предоставляемых услуг. Анализ работы предоставляется лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания не позднее 10 января. Лица, ответственные за контроль качества социального обслуживания, предоставляют сводную справку-анализ с отражением данных мониторинга по курируемому направлению директору и в комиссию по контролю качества не позднее 15 января.

На основании полученных результатов проверки системы качества социального обслуживания комиссией по контролю качества разрабатываются предложения по ее совершенствованию, по внедрению новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, по улучшению состава и содержания нормативной документации системы контроля качества.

Отчет с предложениями по совершенствованию системы контроля качества предоставляется руководителю учреждения.

Директор учреждения рассматривает предоставленные документы и принимает решение по совершенствованию системы качества учреждения, иных предложений, вынесенных комиссией по контролю качества учреждения.

Результаты контроля качества учреждения доводятся до сведения персонала учреждения на общем собрании коллектива.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

22. Работник имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества социального обслуживания каждый работник должен быть ознакомлен под роспись со справками контроля, с картой оценки качества социального обслуживания.

23. Каждый работник имеет право обратиться в комиссию по контролю качества социального обслуживания в случае разногласий с заведующим отделением по результатам контроля. Ответ по результатам разногласий работнику направляется председателем комиссии по контролю качества не позднее 10 дней с момента поступления заявления в комиссию.

24. Каждый работник учреждения обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий, членам комиссии по контролю качества социального обслуживания. При проведении контрольных мероприятий работник обязан предоставлять контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию

по своей деятельности.

25. Все споры по контролю качества социального обслуживания, неурегулированные настоящим положением разрешаются в установленном законом порядке.

**Политика в области качества обслуживания областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Тайшетского и Чунского районов»**

**Политика в области качества обслуживания призвана содействовать:**

- обеспечению постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- повышению качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятию профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

**Политика в области качества обслуживания определяется следующими задачами:**

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любого несоответствия услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- обеспечение высокого уровня квалификации и мотивации персонала как важнейшего ресурса учреждения за счет создания и реализации системы индивидуальной оценки и стимулирования труда каждого работающего;
- осуществление постоянного анализа собственных возможностей и достигнутых результатов по удовлетворению потребностей всех заинтересованных сторон как основы для принятия необходимых предупреждающих и корректирующих действий, направленных на совершенствование системы качества учреждения;
- обеспечение для сотрудников и получателей социальных услуг достойные условия для продуктивной работы и обслуживания в учреждении;
- укрепление имиджа учреждения как надежного партнера на рынке социальных услуг за счет установления межведомственного взаимодействия с учреждениями г.Тулуна и Тулунского района.

**Руководство учреждения принимает на себя полную ответственность за реализацию настоящей политики в области качества обслуживания и обеспечивает ее выполнение на основе следующих принципов:**

- приоритетность требований (запросов) потребителей по обеспечению качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченность учреждения соответствующими профессиональными, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и - оперативной информацией, технической

документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);

- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

- личная ответственность руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;

- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;

- обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

**Руководство учреждения при реализации политики в области качества обслуживания берет на себя следующие обязательства:**

- довести настоящую политику до сведения персонала и обеспечить ее понимание в каждом структурном подразделении учреждения;

- обеспечивать оптимальные условия для реализации настоящей политики и ее целей;

- периодически проводить анализ политики и целей на предмет их пригодности и актуализации;

- обеспечивать активное вовлечение сотрудников в деятельность по улучшению системы качества посредством непрерывного повышения их компетентности, мотивации, поддержки творческой инициативы, развития корпоративной культуры.

Политика учреждения в области качества реализуется на всех уровнях управления, и подвергается ежегодному анализу и, в случае необходимости, пересмотру.

## **Положение о должностном контроле**

### **1. Общие положения**

Положение о должностном контроле в ОГБУСО «КЦСОН Тайшетского и Чунского районов» (далее по тексту – Положение) разработано в соответствии с Уставом учреждения и регламентирует осуществление должностного контроля.

1.1. Должностной контроль – основной источник информации для анализа состояния социального обслуживания клиентов, достоверных результатов деятельности участников процесса.

1.2. Должностной контроль – это проведение директором учреждения, его заместителем, заведующими структурных подразделений наблюдений, обследований, осуществляемых в порядке руководства и контроля в пределах своей компетенции за соблюдением работниками законодательных и иных нормативных актов Российской Федерации, Иркутской области по социальному обслуживанию населения.

### **2. Задачи должностного контроля**

2.1. Получение объективной информации о состоянии социального обслуживания клиентов в учреждении.

2.2. Совершенствование организации социального обслуживания.

2.3. Анализ достижений в социальном обслуживании для прогнозирования перспектив развития учреждения.

2.4. Своевременная корректировка направлений деятельности учреждения.

### **3. Функции должностного лица, осуществляющего контроль**

3.1. Проверяет ведение сотрудниками установленной документации.

3.2. Координирует совместно с проверяемым работником индивидуальные планы, программы, объем, периодичность формы предоставления ему социальных услуг.

3.3. Контролирует состояние, пополнение и использование методического обеспечения процесса социального обслуживания.

3.4. Применяет различные технологии контроля качества оказания социальных услуг.

3.5. Готовится к проведению проверки. При необходимости консультируется со специалистами, разрабатывает план-задание проверки.

3.6. Проводит предварительное собеседование с работником по тематике проверки.

3.7. Запрашивает информацию у работника о выполнении его должностных обязанностей.

3.8. Контролирует работу специалистов.

3.9. Контролирует создание работником безопасных условий для оказания социальных услуг.

3.10. Оформляет в установленные сроки документацию анализа проведенной проверки.

3.11. Оказывает или организует методическую помощь работнику в реализации предложений и рекомендаций, данных во время проверки.

3.12. Проводит повторный контроль по устранению недостатков, замечаний.

#### **4. Права проверяющего**

Проверяющий имеет право:

4.1. Избирать методы проверки в соответствии с тематикой и объемом проверки.

4.2. Использовать тесты, анкеты, согласованные с психологом.

4.3. По итогам проверки вносить предложения о поощрении работника, о направлении его на курсы повышения квалификации и т.д.

4.4. Рекомендовать по итогам проверки изучение и обобщение опыта работы специалиста для дальнейшего использования в работе других работников.

4.5. Перенести сроки проверки по просьбе проверяемого, но не более, чем на один месяц.

#### **5. Ответственность проверяющего**

Проверяющий несет ответственность за:

5.1. Тактичное отношение к проверяемому работнику во время проведения контрольных мероприятий.

5.2. Ознакомление с итогами проверки работника до вынесения результатов на широкое обсуждение.

5.3. Срыв сроков проведения проверки.

5.4. Качество проведения анализа деятельности работника.

5.5. Соблюдение конфиденциальности при обнаружении недостатков в работе при условии устранения их в процессе проверки.

5.6. Доказательность выводов по итогам проверки.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о проведении исследования степени удовлетворенности потребителей**  
**качеством предоставляемых услуг**

1. Общие положения

1.1. Порядок исследования степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг (далее – исследования) вводится с целью определения основных требований к содержанию и последовательности действий специалистов ОГБУСО «КЦСОН Тайшетского и Чунского районов» (далее – учреждений) в ходе определения степени удовлетворенности потребителей качеством социальных услуг.

1.2. Задачи проведения исследования:

- определение нематериальной результативности качества предоставляемых услуг, являющейся составной частью показателей, характеризующих качество предоставляемых услуг (*определенных для учреждения в государственном задании на предоставление социальных услуг населению*);

- определение основных направлений повышения качества предоставляемых услуг.

1.3. Плановые показатели степени удовлетворенности потребителей качеством социальных услуг определяются в государственном задании на предоставление социальных услуг и Руководстве по качеству.

1.4. Примерные сроки проведения исследования, объем и ответственный определяются в задачах политики в области качества.

**Основные понятия и определения**

**Респонденты** – источники искомой информации (клиенты учреждения, чье мнение о качестве полученных в учреждении социальных услуг изучается в ходе проведения исследования).

**Выборка** – процентный показатель количества потребителей, чье мнение о качестве полученных в учреждении социальных услуг изучается в ходе проведения исследования, от общего количества клиентов, получающих социальные услуги в учреждении в текущем году.

**Анкета** – перечень вопросов, с помощью которых можно определить качество предоставляемых социальных услуг.

**Мониторинг** – форма организации исследований, обеспечивающая постоянное получение информации о степени удовлетворенности потребителей качеством услуг.

2. Методы проведения исследования

2.1 Методы проведения исследования:

- анализ документов;
- наблюдение;
- опрос.

2.1.1. Анализ документов.

В ходе анализа документов могут проверяться:

- письменные документы, дающие оценку качеству предоставляемых услуг со стороны потребителя (книга жалоб и предложений, письменные отзывы о проведении мероприятий и пр.);

- видео-, фото-, аудиозаписи, фиксирующие процесс оказания социальных услуг.

### **2.1.2. Наблюдение.**

**Наблюдение** – метод сбора первичной информации об изучаемом объекте путем непосредственного восприятия и прямой регистрации всех факторов, касающихся изучаемого объекта и значимых с точки зрения целей исследования.

Проводится в реальной ситуации предоставления услуги потребителю/группе потребителей. Специалист/группа специалистов, проводящие исследование, наблюдает со стороны происходящие процессы, не вмешиваясь в их ход, не задавая никаких вопросов.

Наблюдение используется при:

- подтверждении результатов, полученных другими методами (например, в ходе анализа документов);

- сборе информации, недоступной для получения другими методами.

### **2.1.3. Опрос.**

**Опрос** – это метод получения информации, основанный на устном или письменном обращении к исследуемой совокупности людей с вопросами, содержание которых представляет проблему исследования.

**Основные виды опроса:**

- анкетирование – заполнение респондентом заранее заготовленных бланков анкет под присмотром специалиста;

- интервью – заполнение специалистом, проводящим исследование, бланка вопросника на основании устных ответов, полученных от респондента в ходе свободной беседы.

2.2. Выбор метода проведения исследования зависит от категории получателей услуг (инвалиды, пожилые и пр.) и формы оказания услуг (выездная – стационарная, индивидуальная – групповая, по телефону, при посещении учреждения и пр.).

## **3. Порядок проведения исследования**

### **3.1. Составление Плана проведения исследования.**

Плана проведения исследования составляет социолог.

В Плате проведения исследования указываются:

- документ, на основании которого будет проводиться исследование (План повышения качества предоставляемых услуг, утвержденный приказом руководителя учреждения);

- цель проведения исследования («Определение степени удовлетворенности потребителей качеством социальных услуг»);

- предмет исследования: оценка степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг;

- объект исследования (описывается та категория клиентов, чье мнение о качестве полученных в учреждении услуг изучается в ходе проведения исследования);

- количество опрашиваемых (определяется в зависимости от выбранного вида услуг). При сплошном исследовании изучается мнение всех потребителей, получающих услуги. При выборочном исследовании изучается мнение части потребителей, получающих услуги. При выборочном исследовании необходимо учитывать, что выборка должна составлять не менее 10 % и чем больше выборка, тем достовернее результаты исследования;

- срок проведения исследования;

- место проведения исследования («на базе учреждения» или «в ходе проведения выездных мероприятий» и пр.);

- специалист/группа специалистов, ответственный за проведение исследования.
- План заверяется подписью руководителя учреждения.

### 3.2. Разработка вопросника

Вопросники разрабатываются заведующими структурными подразделениями.

Вопросник, в зависимости от поставленных целей, может включать в себя вопросы, позволяющие оценить:

- факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг (условия размещения учреждения и его техническое оснащение, режим работы, профессиональный уровень специалистов, состояние информации о предоставляемой услуге и пр.);
- исполнение требований стандартов социального обслуживания населения или других нормативных документов, на основании которых эти услуги предоставляются;
- основные критерии оценки качества, в том числе: полнота услуги, своевременность предоставления, результативность (допускается в некоторых случаях не учитывать такой критерий, как результативность, в связи с тем, что его иногда сложно определить);

При формировании вопросника должны учитываться:

- возрастные, социальные, половые особенности респондента;
- условия проведения исследования (в учреждении, на выезде, по телефону, на улице, в небольшом помещении, в большом зале и пр.);

### Основные требования к оформлению вопросника:

- изложение вопросов на языке, понятном респондентам, отсутствие специальных терминов;
- оформление анкет с учетом возраста респондентов (для пожилых и слабовидящих – крупный шрифт.);
- количество вопросов - от 3 до 10. Три вопроса чаще всего используются при проведении блиц-опросов. Если большой объем исследования, то оно или может проводиться в несколько этапов или опрашиваются другие клиенты, относящиеся к этой же категории.

В ходе проведения исследований необходимо выявлять не только степень удовлетворенности потребителей предоставляемыми социальными услугами, но и потребность потребителей в улучшении их качества (например, в конце включить вопрос: «Что бы Вы хотели ... (предложить, изменить, дополнить, отменить, ввести, получить и пр.)?»).

### 3.3. Реализация Плана проведения исследования

В ходе проведения исследования возможно внесение незначительных изменений в текст вопросника, направленных на получение более достоверной информации.

### 3.4. Обобщение результатов исследования

Прежде чем анализировать и интерпретировать полученные данные, необходимо вначале пересмотреть каждый заполненный вопросник на предмет выявления ошибок, неточностей и всякого рода погрешностей:

- использована не та форма вопросника (при наличии нескольких);
- опрошен не тот респондент;
- отсутствуют ответы на некоторые вопросы;
- неясно заполнены вопросники;
- имеются логические противоречия в ответах;
- неверно понят вопрос респондентом.

Если нет возможности повторного обращения к респонденту с целью исправления ошибки, то принимается решение об исключении данной анкеты из дальнейшей обработки.

Следующий этап - описание (установление закономерных связей). Цель описания – приведение полученных данных к тому виду, в котором они оказываются доступными для объяснения.

Первоначально необходимо обобщить полученные данные, т. е. осуществить преобразование собранной информации в числовые данные.

Для этого необходимо подсчитать, сколько человек и какой вариант ответа выбрали (если в анкете были представлены альтернативы ответов). Каждому варианту ответа необходимо присвоить балл для того, чтобы потом было легче определить степень удовлетворенности. В случае свободного варианта ответов необходимо присвоить баллы конкретным ответам.

В ходе проведения мониторинга необходимо проводить анализ полученных результатов, выявляя причины резкого изменения показателей. Если изменение показателей связано с повышением степени удовлетворенности, то на основании полученных данных можно вносить предложения, в том числе и о премировании специалистов. Если изменение показателей связано с резким снижением степени удовлетворенности, то необходимо принимать срочные меры по выходу из сложившейся ситуации.

### **3.5. Подготовка отчета о проведении исследования**

3.5.1. Итоги исследования оформляются социологом в виде отчета, в котором:

- дается информация о степени удовлетворенности потребителей (по возможности указывается конкретно, чем потребители удовлетворены и чем не удовлетворены);

- даются рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых социальных услуг. Рекомендации представляют собой перечень основных предложений, вытекающих из анализа полученных данных, и носят сугубо утвердительный характер. В рекомендации вносится только то, что подлежит внедрению в практическую деятельность.

3.5.2. В приложениях к отчету даются материалы, иллюстрирующие предлагаемые выводы и подтверждающие изложенные в отчете рекомендации, включая обоснование выборки и ее качественные характеристики, а также информационно-методические материалы, по которым проводилось исследование (цифровые, табличные и прочие показатели, а также все формы, анкеты, бланки, тесты и т. п.).

3.5.3. Отчет подписывается специалистом/группой специалистов, которые проводили исследование и предоставляется ответственному за систему качества в учреждении.