

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора МБУ
Мошковского района
Новосибирской области КЦСОН
от 09 января 2025 года № 10/1

ПОЛОЖЕНИЕ
по контролю качества предоставления социальных услуг
в муниципальном бюджетном учреждении
Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр
социального обслуживания населения»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано на основании:

Федеральных законов и нормативных актов:

- Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152 «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 20 февраля 1995 г. № 24 «Об информации и защите информации»;
- Федеральный закон от 08 августа 2001г. № 128 «О лицензировании отдельных видов деятельности».

Национальных стандартов:

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг»;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53062-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53348-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53061-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям»;

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53061-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53063-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье»

Законов и нормативных актов Новосибирской области:

- Постановление Администрации Новосибирской области от 1 сентября 2005г. № 67 «О государственных стандартах социального обслуживания населения на территории Новосибирской области»;

- Постановление администрации Новосибирской области от 06.07.2006 №51-ПА «Об утверждении требований к объемам основных видов социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения на территории Новосибирской области»;

- иных федеральных и региональных законодательных и нормативных актов, относящихся к вопросам социального обслуживания населения.

1.2. Целью осуществления контроля качества услуг МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН является обеспечение прав клиента на получение услуг необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан.

1.3. Основными задачами контроля качества услуг являются:

- соответствие системы качества требованиям национальных стандартов Российской Федерации и документации на нее;
- состояние функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- соответствие предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ результатов работы Центра в области качества услуг с учетом результатов текущего контроля качества;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества;
- мониторинг удовлетворенности качества услуг клиентами МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН.

2. Виды проверок качества

2.1. В МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН проводятся плановые и оперативные проверки качества обслуживания.

Плановые проверки качества обслуживания осуществляются по ежегодно утверждаемому директором Центра план-графику работы по контролю качества учреждения, составляемому руководителями отделений учреждения не реже 1 раз в год по каждому работнику учреждения. Плановые проверки проводятся по деятельности всех работников учреждения.

Оперативные проверки качества обслуживания или отдельных составных частей системы качества проводятся на основании приказов директора учреждения:

- в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо отделением 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 клиентов 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 качества:

- 1 звено – сотрудники учреждения
- 2 звено – заведующие отделениями
- 3 звено – лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания (заместитель директора)

3.2. На сотрудников учреждения возлагается ответственность за:

- рационализацию рабочего времени, которая приведет к увеличению количества оказываемых услуг и повышению их качества;
- своевременность предоставления социальных услуг;
- результативность и эффективность предоставления социальных услуг;
- наличие установленной документации;
- соблюдение требований ведения установленной документации;
- соблюдение требований охраны труда, ППБ, СанПиН;
- выполнение должностных обязанностей;
- самоконтроль осуществляется специалистами ежемесячно и отражается в разработанной форме.

3.3. На заведующих отделениями по проведению контроля качества возлагается ответственность за:

- планирование и организацию контроля качества социального обслуживания отделения;
- проведение плановых проверок контроля качества услуг, предоставляемых специалистами (не реже 2-х раз в год по каждому специалисту) в соответствии с планом-графиком и отражение результатов контроля в актах проверок качества оказания социальных услуг;
- предоставление сведений не реже 1 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, возлагается ответственность за:

- общее руководство по организации контроля качества
- проведение плановых проверок деятельности заведующих отделениями не реже 2-х раз в год в соответствии с планом-графиком и отражение результатов проверок в актах проверки качества оказания социальных
- планирование и организацию методической работы по повышению квалификации и профессионализма работников в соответствии с выявленными проблемами при проведении контроля качества

- предоставление сведений по проверке в комиссию по контролю качества Центра по каждому отделению
- проведение оперативных проверок контроля качества и предоставление их результатов директору

3.5. Комиссия по контролю качества 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, настоящим Положением. На комиссию по контролю качества возлагается ответственность за:

- мониторинг качества социального обслуживания населения (1 раз в год)
- сравнительный мониторинг качества социального обслуживания населения (в том числе в сравнении с предыдущими периодами)
- участие в оперативных проверках контроля качества и предоставление выводов комиссии директору
- предоставление результатов мониторинга качества социального обслуживания директору учреждения

4. Документальное оформление проверки контроля качества социального обслуживания

4.1. При проведении контроля качества социального обслуживания обязательной документацией заведующих отделениями по проведению контроля качества является:

1. План-график контроля качества по отделению;
2. Акт проверки качества оказания социальных;
3. Анализ качества социального обслуживания отделения за год.

4.2. При проведении контроля качества социального обслуживания обязательной документацией лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению обязано вести следующую документацию:

1. План-график контроля качества
2. Акт проверки качества оказания социальных по результатам контроля по направлениям деятельности учреждения
3. Справки по результатам оперативных проверок
4. Анализ контроля качества учреждения за год

4.3. Комиссия по контролю качества МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН 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. Сравнительный анализ оценки качества учреждения (в том числе с предыдущими периодами)
5. Предложения по совершенствованию системы контроля качества, по повышению квалификации и профессионализма работников учреждения

5. Организация проверки качества, порядок и сроки проведения проверок

5.1. Ежегодно не позднее 20 числа месяца, предшествующего планируемому периоду заведующими отделениями составляются планы-графики контроля сроком на один год и представляются заместителю директора. Заместитель директора представляют директору на утверждение план-графики контроля не позднее 25 числа месяца, предшествующего планируемому периоду. После утверждения планы-графики контроля передаются директором в комиссию по контролю качества Центра для согласования.

5.2. Объекты проверки качества:

При проведении контроля качества заведующими отделениями объектами контроля качества являются:

- услуги, предоставляемые клиентам МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН;
- наличие и состояние документации;
- квалификация и профессионализм персонала;
- информационная работа;

При проведении контроля качества лицо, ответственное за проведение контроля качества, и члены комиссии по контролю качества МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН учитывают два дополнительных объекта контроля:

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

5.3. Критерии оценки качества по объектам проверки качества заведующими отделениями:

Объект проверки	Критерии контроля
Услуги	1. Полнота предоставления социальных услуг 2. Своевременность предоставления социальных услуг 3. Результативность и эффективность предоставления социальных услуг
Документация	4. Наличие установленной документации 5. Соблюдение требований ведения установленной документации 6. Своевременность предоставления плановой и отчетной документации
Квалификация и профессионализм персонала	7. Исполнительская дисциплина 8. Соблюдение требований охраны труда, ГПБ, СанПиН 9. Выполнение должностных обязанностей
Информационная работа	10. Своевременное информирование клиентов о предоставляемых услугах

5.4. По итогам плановой и внутренней проверки качества определяется уровень качества обслуживания по отделениям. Проводят мониторинг качества обслуживания с выявлением проблемных зон учреждения при оказании социальных услуг.

5.5. Результаты контроля за год оформляются в виде справки-анализа об уровне качества отделений, 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 20 декабря. Заведующие отделениями представляют сводную справку-анализ с отражением данных мониторинга по отделению директору и в комиссию по контролю качества не позднее 25 декабря.

На основании полученных результатов проверки системы качества 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 качества.

Отчет с предложениями по совершенствованию системы качества представляется руководителю учреждения.

Директор учреждения рассматривает представленные документы и не позднее 30 дней со дня их предоставления принимает решение (издает приказ) по совершенствованию системы качества учреждения, иных предложений, вынесенных комиссией по контролю качества центра.

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

6. Права и обязанности работников при проведении контроля качества

6.1. 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 каждый работник должен быть ознакомлен под роспись со справками контроля, с картой оценки качества.

6.2. Каждый работник имеет право обратиться в комиссию по контролю качества 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 по контролю качества.

6.3. Каждый работник центра обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий, членам комиссии по контролю качества. При проведении контрольных мероприятий работник обязан предоставлять контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.

6.4. Все споры по контролю качества, не урегулированные настоящим положением разрешаются в установленном законом порядке.