

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

РУКОВОДСТВО
по контролю качества муниципального бюджетного учреждения
Мошковского района Новосибирской области «Комплексный
центр социального обслуживания населения»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее руководство по качеству является основным документом системы качества МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН и включает в себя общее описание системы качества учреждения, политику учреждения в области качества, организационную структуру системы качества, задачи и функции отделений МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН в области качества, сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества, порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.
- 1.2. Руководство по качеству разработано на основании национального стандарта РФ - ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».
- 1.3. Под системой качества МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН понимают совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения, обеспечивающих осуществление административного руководства качеством услуг.
- 1.4. Система качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН, как надежного и высококвалифицированного исполнителя услуг.
- 1.5. Система качества оформляется в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методик и т.д.), в которых устанавливают требования к системе качества учреждения в целом и к ее составным частям, указанным в п.1.3. настоящего руководства.

1.6. Система качества МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг.

2. Политика МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН в области качества

2.1. Цели политики МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН в области качества.

2.1.1. Обеспечение постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами.

2.1.2. Повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления.

2.1.3. Принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов.

2.2. Задачи политики МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН в области качества.

2.2.1. Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг.

2.2.2. Предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям.

2.2.3. Обеспечение стабильного уровня качества услуг.

2.2.4. Осуществление мониторинга уровня качества услуг и по его результатам выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков и совершенствование системы качества.

2.3. Принципы политики МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН в области качества.

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

2.3.2. Предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечение 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.

2.3.3. Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.

2.3.4. Обеспеченность 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.).

2.3.5. Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества.

2.3.6. 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.

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

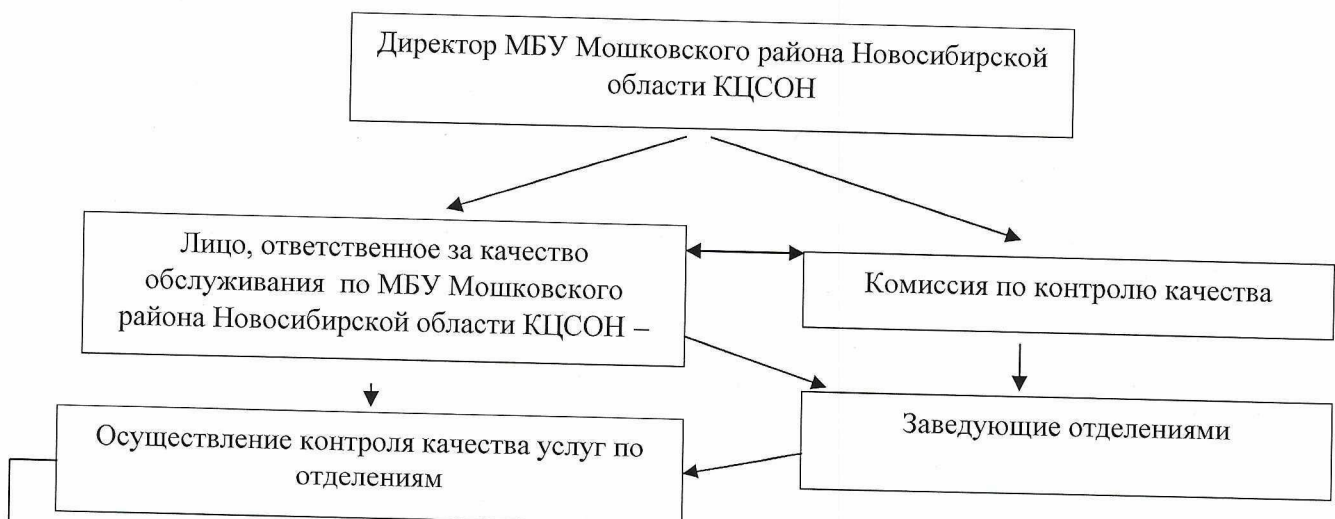
2.3.8. Документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.

2.3.9. Обеспечение 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.

3. Организационная структура системы качества МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН

3.1. Организационная структура системы качества учреждения определяет участников управления и контроля качества учреждения и представляет собой схему, на которой изображены все отделения, непосредственно участвующие в предоставлении услуг или обеспечивающие их предоставление и отдельные блоки услуг подразделений, выделенные в случаях их отдельного документального обеспечения, а также функциональные обязанности участников системы качества.

Структурная схема системы качества





3.2. Функции участников системы качества социального обслуживания в учреждении.

1) Заместитель директора учреждения - лицо, ответственное за качество обслуживания:

- 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 лиц, ответственных за контроль качества из числа руководителей отделений, и ответственных исполнителей по проведению проверок качества;
- анализирует эффективность политики учреждения в области качества, своевременно корректирует политику в области качества социального обслуживания в учреждении;
- обеспечивает разработку системы качества, ее внедрения и поддержание в рабочем состоянии;
- планирует работу по осуществлению контроля качества в учреждении;
- организует и проводит проверки качества, осуществляет контроль за функционированием системы качества;

- анализирует отчеты о проверках качества социального обслуживания, в виде акта проверок качества оказания социальных услуг, разрабатывает предложения по совершенствованию системы качества учреждения;
- предоставляет отчеты в виде акта проверок качества оказания социальных услуг руководителю учреждения о функционировании системы качества с предложениями по ее совершенствованию;
- рассматривает и согласовывает проекты документов системы качества учреждения, подготовленные ответственными лицами.

2) Заведующие отделениями - лица, ответственные за качество обслуживания в своих отделениях:

- организуют и проводят проверки качества, осуществляют контроль за функционированием системы качества;
- анализируют отчеты о проверках качества социального обслуживания, в виде акта проверок качества оказания социальных услуг, разрабатывают предложения по совершенствованию системы качества по своему направлению;
- предоставляют отчеты в виде акта проверок качества оказания социальных услуг директору учреждения о функционировании системы качества с предложениями по ее совершенствованию;
- разрабатывают проекты документов системы качества учреждения.

3) Комиссия по контролю качества (утверждается приказом директора учреждения):

- готовит график проведения внутренних проверок качества социального обслуживания и представляет его директору на утверждение;
- организует и проводит внутренние плановые и оперативные проверки качества социального обслуживания;
- готовит отчеты о проведенных внутренних проверках качества, анализирует полученные результаты, 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.

4) сотрудники учреждения:

- обеспечивают удовлетворение потребностей граждан в социально-бытовых, социально-психологических, социально-экономических, социально-правовых, социально-медицинских, социально-педагогических услугах;
- принимают профилактические меры по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб граждан;
- разрабатывают целевые показатели деятельности специалистов, ежеквартально проводят анализ работы специалистов и оценку достижения целевых показателей;
- выявляют проблемы в организации социального обслуживания и принимают меры по устранению проблемных вопросов;
- разрабатывают предложения по повышению качества социально-бытовых,

социально-психологических, социально-экономических, социально-правовых, социально-педагогических услуг и представляют их на согласование лицу, ответственному за контроль качества по направлению деятельности подразделения;

- ведут работу по повышению качества социально-бытовых, социально-психологических, социально-экономических, социально-правовых, социально-педагогических, социально-медицинских услуг;
- ведут методическую работу в целях повышения уровня и качества профессиональных знаний работников (планерные совещания, лекции, круглые столы, тематические занятия и т.д.).

4. Нормативно-методологическая база системы качества

4.1. В состав документации системы качества учреждения входят:

4.1.1. Федеральные законы и нормативные акты:

- Федеральный закон от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 27.07.1999г. № 32 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» и «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Социальный приют для детей, оставшихся без попечения родителей».
- 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».

4.1.2. Национальные стандарты:

- 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 53063-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье»
- 4.1.3. Законы и нормативные акты 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».
- 4.1.4. Документы учреждения, регламентирующие организацию контроля качества услуг:
- Устав муниципального бюджетного учреждения Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения».
 - руководство по качеству муниципального бюджетного учреждения Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения»;
 - положение о комиссии по контролю качества;
 - положения об отделениях;
- 4.1.6. Документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.
- 4.1.7. Должностные инструкции работников учреждения.
- 4.1.8. Указанные документы составляют основу документации системы качества учреждения. В процессе формирования системы качества они корректируются, дополняются, разрабатываются новые документы с целью приведения их содержания, комплектности в соответствие с требованиями системы качества.
- 4.1.9. Порядок разработки, утверждения документов системы качества, внесения в них изменений, а также порядок ведения всех документов, относящихся к системе качества, осуществляется на общих основаниях согласно Общим нормам и правилам оформления документов.

5. Полномочия и ответственность персонала МБУ Мошковского района Новосибирской области КЦСОН

5.1. В учреждении формируется комиссия по контролю качества, состав и положение о которой утверждаются приказом директора учреждения. В состав комиссии входят:

- лицо, ответственное за качество обслуживания, за надлежащее выполнение требований, установленных национальными и региональными стандартами социального обслуживания;
- лица, ответственные за качество обслуживания по своим отделениям – заведующие отделениями;
- лица из числа сотрудников учреждения.

5.2. Полномочия ответственного лица по обеспечению качества предусматриваются в его должностных инструкциях. В число полномочий входят:

- обеспечение разработки системы качества, ее внедрения и поддержание в рабочем состоянии;
- предоставление отчетов руководителю учреждения о функционировании системы качества с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

5.3. Полномочия заведующих отделениями по проведению проверок качества и обеспечению качества услуг в учреждении предусматриваются в их должностных инструкциях. В число их полномочий входят:

- проведению проверок качества услуг в учреждении;
- анализ результатов проведенных проверок и подготовки предложений по совершенствованию качества социального обслуживания в учреждении.

5.4. В должностных инструкциях персонала должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг. Особенно это должно относиться к обслуживающему персоналу, деятельность которого связана с выполнением таких процедур, как выявление претензий и жалоб клиентов, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль выполнения этих мероприятий.

6. Плановые проверки качества

6.1. Плановая проверка качества учреждения в целом, или по отдельным направлениям деятельности проводится с целью регулярной оценки эффективности системы качества учреждения, определения общего уровня качества учреждения, степени соответствия предоставляемых услуг потребностям клиентов, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

6.2. Плановая проверка проводится два раза в год согласно план-графика работы по контролю качества предоставления социальных услуг. Составной частью проверки является проведение мониторинга удовлетворенности клиента предоставлением услуг.

6.3. По результатам плановой проверки проводится анализ системы качества учреждения с целью определения ее действенности и эффективности,

необходимости улучшения ее параметров. Результаты анализа используются для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы

По итогам плановой проверки качества обслуживания оформляется акт проверки качества оказания социальных услуг.

6.4. При проведении проверок необходимо оценивать основные факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам.

6.5. В процессе проведения внутренних проверок системы качества осуществляют:

- контроль соответствия системы качества требованиям национальных стандартов и документации на нее;
- анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценку результатов работы учреждения в области качества услуг;
- выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

7. Контроль и оценка качества услуг

7.1. Контроль качества услуг, предоставляемых подразделениями учреждения и его работниками проводится с целью оценки качества услуг, предоставляемых работниками учреждений и их соответствия установленным требованиям. Контроль качества может быть плановыми и оперативными. Периодичность планового контроля устанавливается в настоящем руководстве в зависимости от объекта контроля и результатов анализа качества услуг – от одного раза в месяц до одного раза в квартал. Оперативная проверка качества предоставления услуг проводится в случае резкого ухудшения показателей качества, изменения технологии предоставления услуг или внедрения нового вида услуг.

7.2. При контроле и оценке качества услуг учреждение:

- проверяет и идентифицирует услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечивает самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;

- обеспечивает приоритет клиентов в оценке качества услуг;
- учитывает отзывы клиентов и использует регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

Оценка качества социальных услуг осуществляется на основании установленных в нормативных документах критериев оценки качества социальных услуг.