

**Государственное автономное учреждение социального обслуживания
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Золушка» Тавдинского района»
Программа «Система внутреннего контроля качества предоставления услуг
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»»**

Экземпляр № __ стр.1 из 10



Утверждаю
Директор ГАУ «СРЦН
«Золушка» Тавдинского района»
Ермачкова Л.А.
Приказ №124-о от 14.04.2023 г.

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Золушка» Тавдинского района»
ПРОГРАММА
«Система внутреннего контроля качества предоставления услуг»**

г. Тавда

**Государственное автономное учреждение социального обслуживания
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Золушка» Тавдинского района»**
**Программа «Система внутреннего контроля качества предоставления услуг
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»»**

Экземпляр № __ стр.2 из 9

ПАСПОРТ

Наименование Программы	Программа «Система внутреннего контроля качества предоставления услуг ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района »
Разработчики Программы	ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» Заместитель директора Гольцева Е.В.
Цель Программы	Проверка соответствия качества предоставляемых социальных услуг согласно требованиям Стандартов социальных услуг Свердловской области
Срок реализации Программы	2023-2025 г.
Исполнители Программы	Структурные подразделения ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»
Объем и источники финансирования	Текущее финансирование Министерства социальной защиты населения Свердловской области
Ожидаемые конечные результаты реализации Программы	<ul style="list-style-type: none">• Осуществлять эффективный контроль за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;• Предотвращать или устранять любые несоответствия услуг предъявляемым к ним требованиям;• Обеспечить стабильный уровень качества услуг;• Решать другие задачи, отражающие специфику деятельности учреждения.
Система внутреннего аудита за исполнением Программы	<ul style="list-style-type: none">• Контроль за реализацией Программы осуществляет директор ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» Ермачкова Л.А.

1.1. Актуальность Программы

В связи с принятым Федеральным законом от 28.12.2013 N442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", Законом Свердловской области от 03.12.2014 N108-ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области" и постановлением Правительства Свердловской области №1149-ПП от 18.12.14 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области» в соответствии с Стандартами социальных услуг Свердловской области, утвержденными приказом № 482 от 11.08.2015 г. « Об утверждении стандартов социальных услуг» с изменениями в редакции приказов Министерства социальной политики Свердловской области от 19.05.2016 № 247, от 30.08.2016 № 468, от 13.04.2017 № 153, от 09.09.2019 № 400, от 17.04.2020 № 222, от 16.11.2020 № 682 и от 11.01.2023 №5, разработана Программа **«Система внутреннего контроля качества предоставления услуг учреждением социального обслуживания».**

Настоящая Программа распространяется на социальное обслуживание населения и устанавливает требования к системе внутреннего контроля качества предоставления услуг учреждением социального обслуживания различным категориям населения, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

**Государственное автономное учреждение социального обслуживания
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Золушка» Тавдинского района»**
**Программа «Система внутреннего контроля качества предоставления услуг
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»»**

Экземпляр № __ стр.3 из 9

Нормативно – правовая база

Настоящая программа действует в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом № 199 – ФЗ от 31.12.2005 г. «О социальной защите инвалидов РФ», Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» Областным законом от 03.12.2014 N 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области, законом Свердловской области от 20.02.2009 № 2-ОЗ «О противодействии коррупции в Свердловской области», постановлением Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщикам социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области», Стандартами социальных услуг, утвержденными приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2014 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» с изменениями в редакции приказов Министерства социальной политики Свердловской области от 19.05.2016 № 247, от 30.08.2016 № 468, от 13.04.2017 № 153, от 09.09.2019 № 400, от 17.04.2020 № 222, от 16.11.2020 № 682 и от 11.01.2023 №5,

1.2. Цель и задачи Программы

Цель Программы: проверка соответствия качества предоставляемых социальных услуг в соответствии. С частью 6 статьи 23.1. Федерального закона № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,

Задачи Программы:

- Осуществлять эффективный контроль за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- Предотвращать или устранять любые несоответствия услуг предъявляемым к ним требованиям;
- Обеспечить стабильный уровень качества услуг;
- Решать другие задачи, отражающие специфику деятельности учреждения.

Ожидаемые результаты достижения цели:

- обеспечение потребностей получателей услуг в качественных социальных услугах;
- повышение заинтересованности учреждения социального обслуживания населения в достижении конечных результатов;
- повышение мотивации специалистов к качественному результату труда;
- создание условий для привлечения в отрасль молодых специалистов;
- ранжирование размеров оплаты труда отдельных категорий работников по критериям ответственности и напряжённости;
- повышение уровня заработной платы;
- установление зависимости заработной платы работников учреждения от количества и качества оказываемых услуг.

В Программе определены этапы работы:

1. Подготовка нормативной базы.
2. Расчёт нормативной стоимости государственных услуг в учреждении.
3. Утверждение и исполнение государственного задания в полном объеме.

**Государственное автономное учреждение социального обслуживания
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Золушка» Тавдинского района»**
**Программа «Система внутреннего контроля качества предоставления услуг
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»»**

Экземпляр № __ стр.4 из 9

4. Контроль исполнения отделениями государственного задания на 2023-2025 годы.
5. Формирование штатного расписания в зависимости от объёмов согласованного государственного задания.
6. Осуществление контроля качества предоставляемых услуг с помощью отчётности.

Функционирование системы внутреннего контроля качества предоставления услуг учреждения должно базироваться на следующих основных принципах:

- приоритетности требований (запросов) получателя услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждения проблем качества услуг, то есть обеспечения 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;
- 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.);
- четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы внутреннего контроля качества предоставления услуг; за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы внутреннего аудита качества предоставления услуг: к политике в области качества.

Основные факторы, влияющие на качество услуг, и порядок их использования при формировании системы качества учреждения.

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 получателям услуг..

Правильный учет этих факторов, их использование при разработке соответствующих документов системы внутреннего аудита качества предоставления услуг: и в практической деятельности учреждения будут способствовать повышению качества услуг.

**Государственное автономное учреждение социального обслуживания
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Золушка» Тавдинского района»**
**Программа «Система внутреннего контроля качества предоставления услуг
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»»**

Экземпляр № __ стр.5 из 9

Организация работы по качеству предоставления услуг учреждением

- ✓ Полномочия и ответственность персонала
- в системе качества учреждения должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство работой, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг, выявление претензий и жалоб получателей услуг, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль выполнения этих мероприятий.
- ✓ Руководитель учреждения отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим стандартом, и имеет полномочия для:
- обеспечения разработки системы внутреннего аудита качества предоставления услуг:, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии;
- представления отчетов руководителю учреждения о функционировании системы внутреннего аудита качества предоставления услуг: с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

Внутренний контроль системы качества предоставления услуг учреждением

Разработан порядок проведения внутренних проверок качества.

Цель: регулярная оценка системы качества эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

Назначение ответственного лица за организацию и проведение проверки системы качества учреждения.

Определять эффективность системы внутреннего контроля качества предоставления услуг учреждения.

Составные части проверки системы внутреннего контроля качества предоставления услуг учреждения:

- контроль соответствия системы внутреннего контроля качества предоставления услуг требованиям настоящего стандарта и документации на нее;
- анализ и оценка состояния функционирования системы внутреннего контроля качества предоставления услуг в целом и отдельных ее составных частей;
- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценка результатов работы в области качества услуг;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы внутреннего аудита качества предоставления услуг.

5. Плановые и оперативные проверки системы внутреннего контроля качества предоставления услуг:

- плановые проверки устанавливаются в зависимости от результатов анализа качества услуг;
- оперативные проверки системы внутреннего контроля качества предоставления услуг или отдельных ее составных частей проводятся 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.

6. Оформление отчета о состоянии системы внутреннего контроля качества предоставления

**Государственное автономное учреждение социального обслуживания
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Золушка» Тавдинского района»**
**Программа «Система внутреннего контроля качества предоставления услуг
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»»**

Экземпляр № __ стр.6 из 9

услуг, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в области обеспечения качества, предоставляемых услуг установленным требованиям.

7. Разработка и реализация мероприятий по совершенствованию системы внутреннего контроля качества предоставления услуг: учреждения.

8. Разработка новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшение состава и содержания нормативной документации на системы внутреннего контроля качества предоставления услуг.

Подготовка кадров

1. Разработан, документально оформлен и утвержден план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) персонала, и выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

2. Критерии, касающиеся порядка работы со специалистами учреждения:

- полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
- подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей; постоянное повышение квалификации учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;
- четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
- обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;
- 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;
- принятие мер к недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о клиентах, ибо эти сведения составляют служебную тайну и за их разглашение виновные несут ответственность в порядке, установленном законодательством РФ.

Анализ функционирования системы внутреннего контроля качества предоставления услуг руководством учреждения

- Систему внутреннего контроля качества предоставления услуг периодически должно анализировать руководство учреждения для того, чтобы можно было убедиться, что она удовлетворяет предъявляемым к ней требованиям и эффективна;
- Анализ включает оценку результатов внутренних проверок, проводимых непосредственно руководством или представителем руководства, ответственным за функционирование системы качества учреждения.

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 получателей услуг в оценке качества услуг;
- ✓ Практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности получателей услугами путем проведения социологических опросов.





Сравнение оценок получателей услуг и исполнителей услуг следует проводить постоянно,

**Государственное автономное учреждение социального обслуживания
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Золушка» Тавдинского района»
Программа «Система внутреннего контроля качества предоставления услуг
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»»**

Экземпляр № __ стр.7 из 10

чтобы оценить совместимость двух мер их качества, провести (при необходимости) корректирующие действия и определить, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам получателей услуг

Лист согласования

Юрисконсульт	 (подпись)	<u>М.В. Кольцов</u> (ФИО)
Заместитель директора	 (подпись)	<u>Е.В. Гольцева</u> (ФИО)
Заместитель директора	 (подпись)	<u>О.Г. Степанова</u> (ФИО)
Заместитель директора	 (подпись)	<u>А.А.Хохряков</u> (ФИО)

Программа «Система внутреннего контроля качества предоставления услуг
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»»

Экземпляр № ____ стр.8 из 9

Лист рассылки и ознакомления

[illegible]

Программа «Система внутреннего контроля качества предоставления услуг
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»»

Экземпляр № ____ стр.9 из 9

Лист регистрации изменений»

[illegible]