

Утверждаю
Директор ГАУ «СРЦН
«Золушка» Тавдинского района»
Ермакова Л.А.
Приказ № 1-о от 09.01.2018 г.



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

2018 г.

ПАСПОРТ

Наименование Программы	Программа «Система Система внутреннего аудита качества предоставления услуг учреждением социального обслуживания»
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	2016-2018 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» и во исполнение плана мероприятий («Дорожной карты») «По повышению эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Свердловской области на 2013-2018года») разработана Программа **«Система внутреннего аудита качества предоставления услуг учреждением социального обслуживания»**.

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

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».

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.
4. Контроль исполнения отделениями государственного задания на 2016-18 годы.
5. Формирование штатного расписания в зависимости от объёмов согласованного государственного задания.
6. Осуществление контроля качества предоставляемых услуг с помощью отчётности.

Функционирование системы внутреннего аудита 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 деятельностью по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы внутреннего аудита 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.

Организация работы по качеству

✓ 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 аудит системы качества

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 аудита качества предоставления услуг учреждения.

Составные части проверки системы внутреннего аудита качества предоставления услуг учреждения:

- контроль соответствия системы внутреннего аудита качества предоставления услуг требованиям настоящего стандарта и документации на нее;
- анализ и оценка состояния функционирования системы внутреннего аудита 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 аудита качества предоставления услуг:

- плановые проверки устанавливаются в зависимости от результатов анализа качества услуг;
- оперативные проверки системы внутреннего аудита 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 аудита качества предоставления 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 аудита качества предоставления услуг: учреждения.

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

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

Согласовано:
Юрисконсульт

Ч² Гинев Л
(подпись) (Ф.И.О.)

Заместитель директора

Попов Полкова О
(подпись) (Ф.И.О.)

Заместитель директора

Сид Степанова О.Г
(подпись) (Ф.И.О.)