

**Положение
о контроле качества социальных услуг
в государственном автономном учреждении социального обслуживания
населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и
детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга»**

**(ГАУ «ЦСПСиД «Каравелла» Верх-Исетского
района города Екатеринбурга»)**

г. Екатеринбург
2018 г.

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом Директора ГАУ «ЦСПСиД
«Каравелла» Верх-Исетского района
города Екатеринбурга»
от «11» декабря 2018 г. № 246 - од
О.В.Молокова



1. Общие положения.

1.1. Положение о контроле качества социальных услуг в Государственном автономном учреждении социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга» (далее Положение), разработано в соответствии с требованиями следующих документов:

- Конвенция о правах ребенка. Законодательную, нормативно правовую базу контроля деятельности социально-реабилитационных учреждений для несовершеннолетних составляют следующие документы:
- Федеральный закон от 28.12.2013 г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями на 27 июня 2018 года);
- Федеральный закон от 24.07.98 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- Законом Свердловской области от 3 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»;
- Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 29.03.2002 г. № 25 «Об утверждении Рекомендаций по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 21 марта 2007 года N 209-ПП «Об утверждении Положения о порядке предоставления социальных услуг несовершеннолетним, находящимся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации, государственными областными учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области»;
- Национальные стандарты:
- ГОСТ Р 52142 – 2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52496 – 2005 «Контроль качества социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52497 – 2005 «Система качества учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 53061 – 2014 «Контроль качества услуг детям»
- Профессиональные стандарты специалистов социального обслуживания населения.
- Устав ГАУ «ЦСПСиД «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга».

1.2. Настоящее Положение является элементом контроля над деятельностью отделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области предоставления социальных услуг.

1.3. Система контроля качества (СКУ) предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов Учреждения, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их

предоставления в соответствии с государственными стандартами социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, срочных социальных услуг с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Учреждения как надежного исполнителя услуг.

2. Основные задачи и принципы функционирования системы качества учреждения

2.1. Основными задачами, на решение которых направлена СКУ, являются:

- 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.

2.2. Функционирование СКУ базируется на следующих основных принципах:

- приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждения проблем качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченности Учреждения соответствующими людским, материально-техническим 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 качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- обеспечения 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 качества к политике в области качества.

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

3.1. Основными факторами, влияющими на качество услуг являются:

- 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;
- наличие собственной и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения.

3.1.1. В состав документации входят:

а) устав Учреждения, включающий в себя сведения о правовом статусе и предназначении Учреждения; порядке его формирования, содержания, реорганизации; предмете, целях и видах деятельности Учреждения; имуществе и финансах Учреждения, об органах управления Учреждением; о трудовом коллективе Учреждения;

б) положение об Учреждении, включающее в себя сведения об основных направлениях деятельности Учреждения; порядке и условиях зачисления граждан на обслуживание и снятия с него; о структурных подразделениях Учреждения, о других организационных вопросах;

в) положения о структурных подразделениях Учреждения, содержащие сведения об особенностях обслуживания тем или иным подразделением, стоящих перед ним задачах, сроках и условиях обслуживания граждан, сведения о штатах сотрудников подразделений;

г) служебные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы Учреждения;

д) документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

е) национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации, составляющие нормативную основу практической работы Учреждения в области предоставляемых клиентам социальных услуг.

ж) иные нормативные акты, регламентирующие деятельность Учреждения. Документы проверяют на соответствие предъявляемым к ним требованиям по оформлению, хранению, срокам исполнения. Одновременно контролю подлежит своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

3.1.2. Условия размещения Учреждения:

а) Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании, доступном для всех категорий обслуживаемых детей с ограниченными возможностями, в том числе для маломобильных групп. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

б) по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.);

в) площадь, занимаемая Учреждением, должна позволять нормальное размещение клиентов и персонала.

3.1.3. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация:

а) укомплектованность Учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;

б) подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, постоянное повышение их квалификации учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;

в) четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;

г) в целях повышения качества социальных услуг в Учреждении разрабатывается и утверждается план мероприятий по подготовке (обучению, повышению

квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг;

д) 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;

е) 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 установленном порядке.

3.1.4. Специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.):

а) оснащение Учреждения специальным и табельным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов и технических условий;

б) использование оборудования, приборов и аппаратуры строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию;

в) содержание оборудования, приборов, аппаратуры в технически исправном состоянии; неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно должны сниматься с эксплуатации, ремонтироваться (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна подтверждаться проверкой.

3.1.5. Состояние информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам:

а) состояние информации должно соответствовать установленным требованиям по обеспечению информационной открытости поставщика социальных услуг;

б) состав информации об услугах должен быть следующим:

- перечень предоставляемых услуг;
- характеристика услуги;
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента.

3.1.6. Наличие внутренней и внешней системы контроля за деятельностью Учреждения.

В системе (службе) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников Учреждения определяются полномочия, ответственность и взаимодействие всех специалистов Учреждения, осуществляющих руководство работой, предоставление социальных услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

4. Уровни осуществления контроля качества социальных услуг

4.1. Система внутреннего контроля:

- самоконтроль работников Учреждения;
- контроль руководителей подразделений Учреждения;
- контроль специально назначенной и постоянно действующей комиссии при Учреждении

4.2. Система внешнего контроля:

- Министерство социальной политики Свердловской области;
- Управление социальной политики Верх-Исетского района города Екатеринбурга;
- государственные надзорные органы;
- общественные советы и объединения, уполномоченные на проведение контроля

4.3. Самоконтроль работников Учреждения включает в себя:

- качественное и профессиональное исполнение должностных обязанностей;
- постоянное совершенствование профессионального мастерства;
- планирование работы, предоставление отчетов.

4.4. Контроль руководителей структурных подразделений включает в себя:

- проведение планерок, инструктажей, консультаций в своих структурных подразделениях;
- контроль за качеством, своевременностью и объемом предоставляемых подразделением услуг;
- контроль за наличием и исправностью технического оборудования, средств защиты персонала;
- контроль за санитарным и противопожарным состоянием подразделений;
- контроль за исполнением государственного задания.

Руководители структурных подразделений оформляют проведенные мероприятия по контролю путем заполнения соответствующих журналов.

4.5. Комиссия по контролю качества при Учреждении назначается приказом директора из числа работников Учреждения.

4.5.1. Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом директора Учреждения.

4.5.2. Задачи Комиссии:

- осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социально-бытовыми, социально-медицинскими, социально-психологическими, социально-педагогическими, социально-экономическими, социально-трудовыми, социально-правовыми, срочными социальными услугами (далее - услуги);
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

4.5.3. Функции Комиссии:

- предупреждение и разрешение проблем качества предоставляемых услуг после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания населения, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспечение Учреждения соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами;
- четкое распределение полномочий персонала Учреждения и его ответственности за деятельность по предоставлению услуг, влияющих 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;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий клиентов, возникающих при предоставлении услуг;
- документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг;
- контроль за достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и представления отчетности о предоставленных услугах;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками Учреждения требований системы качества к политике в области качества предоставляемых услуг.

4.5.4. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется Комиссией на постоянной основе.

4.5.5. Комиссия Учреждения проводит заседания по мере необходимости

4.5.6. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии Учреждения.

4.6. В Учреждении действует 4-уровневая система внутреннего контроля за деятельностью подразделений:

4.6.1. Система плановых проверок.

Система плановых проверок, осуществляемая Комиссией, может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Работа Комиссии осуществляется согласно годовому плану работы Учреждения. План работы Комиссии включается в комплексный план работы Учреждения.

4.6.2. Система внеплановых проверок.

Внеплановые проверки осуществляются Комиссией по указанию директора при наличии претензий, жалоб со стороны клиентов Учреждения либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы Учреждения.

4.6.3. Система перекрестных проверок.

Перекрестные проверки осуществляются комиссией состав которой формируется из руководителей структурных подразделений и специалистов учреждения. Перекрестная проверка направлена на оказание помощи и внесение конкретных предложений для улучшения качества работы.

4.6.4. Система самоконтроля.

Система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества предоставляемых услуг внутри каждого структурного подразделения.

Наличие 4-уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения некачественного предоставления услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению качества предоставляемых услуг.

5. Объекты и элементы контроля деятельности отделений Учреждения

5.1. Объектами контроля в Учреждении являются следующие основные виды и направления деятельности:

| № п/п | Объекты контроля (вид услуг) | Элементы контроля |
|-------|---|---|
| 1. | Административно-производственная деятельность | <ul style="list-style-type: none">- соблюдение Законодательства РФ, нормативно-правовых актов Ростовской области и органов местного самоуправления в сфере социальной поддержки и социального обслуживания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;- соблюдение Устава Центра, правил внутреннего трудового распорядка;- выполнение должностных инструкций и соблюдение исполнительской дисциплины. |
| 2. | Кадровая работа | <ul style="list-style-type: none">- прием и увольнение сотрудников;- ведение личных дел сотрудников;- работа тарификационной комиссии;- работа аттестационной комиссии;- оформление документов |
| 3. | Финансово-экономическая деятельность | <ul style="list-style-type: none">- соблюдение действующего законодательства и норм учетной политики;- целевое использование бюджетных средств;- правильность и своевременность отражения всех хозяйственных операций в бюджетном учете; |

| | | |
|----|-----------------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - сохранность финансовых и нефинансовых активов учреждения; - достоверность финансовой отчетности; - соблюдение графика документооборота . |
| 4. | Хозяйственно-бытовая деятельность | <ul style="list-style-type: none"> - техническое состояние здания и санитарно-экологическое состояние территории; - соблюдение производственной санитарии; - исправность оборудования (освещение, системы вентиляции, отопление, водоснабжение, канализация); - качество и своевременность проведения ремонтных работ; - организация работы транспорта; - организация работы складов; - работа обслуживающего персонала; - ведение договорно-претензионной работы (своевременность заключения договоров, наличие в них необходимых условий). |
| 5. | Охрана труда | <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение правил охраны труда; - своевременность и регулярность проведения инструктажей по охране труда для сотрудников Центра; - соблюдение правил пожарной безопасности; - своевременность, регулярность и результативность проведения учебных эвакуаций; - соблюдение правил техники безопасности при проведении работ; - создание условий для безопасной жизнедеятельности воспитанников учреждения на территории и в помещениях Центра; - обеспечение специалистами Центра соблюдения техники безопасности воспитанников во время прогулок, экскурсий, походов, групповых и индивидуальных занятий, праздничных и спортивных мероприятий. |
| 6. | Социально-правовые услуги | <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение порядка устройства воспитанников в семьи граждан, в образовательные учреждения; - соблюдение сроков пребывания и обоснованность нахождения воспитанников в учреждении; - ведение личных дел воспитанников; - организация трудоустройства воспитанников; - соблюдение сроков выполнения социально-правовых услуг (выполнение сроков, установленных законом для подачи запросов, сообщений, информации о воспитаннике, оперативность и оформления отсутствующих документов для дальнейшего жизнеустройства): - работа с кровными родственниками; - постановка на жилищный учёт; - определение в семьи граждан; - участие в совместных районных, городских программах, планах, проектах по профилактике безнадзорности несовершеннолетних и т.д. |
| 7. | Социально-бытовые услуги | <ul style="list-style-type: none"> - предоставление сбалансированного питания; - обеспечение сохранности личных вещей; - обеспечение играми, игрушками, канцелярскими товарами, школьными принадлежностями; |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - предоставление мебели и оборудования для реабилитационных и коррекционных мероприятий; - обеспечение воспитанников одеждой, обувью, предметами личной гигиены. |
| 8. | <p>Социально-педагогические услуги</p> <p>Социально-психологические услуги</p> | <ul style="list-style-type: none"> - попечение и уход за ребенком; - выполнение индивидуальных программ реабилитации несовершеннолетних воспитанников; - организация культурно-досуговой деятельности; - организация трудовой реабилитации и профориентации несовершеннолетних воспитанников; - обеспечение условий для обучения воспитанников к школе; - выполнение программ, планов, циклограмм работы; - наличие методических пособий, дидактического материала, их соответствие современным требованиям; - практическая деятельность сотрудников психолого-педагогического цикла; - участие и реализация проектов, планов, программ; - работа с окружением воспитанника. |
| 9. | Социально-медицинские услуги | <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение санитарно-эпидемиологического режима; - ведение медицинских карт несовершеннолетних воспитанников (полнота медицинского анамнеза, мониторинг состояния здоровья); - периодичность и регулярность медицинских осмотров; - организация диспансеризации несовершеннолетних воспитанников; - сроки выполнения социально-медицинских услуг (оперативность проведения медицинских обследований, необходимых для дальнейшего жизнеустройства воспитанников); - выполнение индивидуальных программ социально-медицинской реабилитации воспитанников; - санитарно-просветительская работа среди сотрудников и воспитанников Учреждения; - организация оздоровления воспитанников. |
| 10. | Социально-трудовые услуги | <ul style="list-style-type: none"> - оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией; - ведение отчетной документации; - своевременность и качество ведения информационной базы данных о воспитанниках Учреждения |
| 11. | Срочные социальные услуги | <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов; - обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; - содействие в получении временного жилого помещения; - содействие 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. |

| | | |
|-----|---|--|
| 12. | Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов | <ul style="list-style-type: none"> - обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации; - проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания; - обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах; - оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности. |
|-----|---|--|

6. Ответственность

6.1. Ответственность 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, несет директор Учреждения

6.2. Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет руководитель подразделения.

6.3. Персонал Учреждения, непосредственно предоставляющий услуги клиентам, независимо от других возложенных на него обязанностей:

- участвует в реализации политики учреждения в области качества;
- обеспечивает стабильность уровня качества услуг, повышает качество и эффективность (результативность) их предоставления, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей клиентов;
- соблюдает положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и условиям предоставления услуг;
- своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг;
- осуществляет самоконтроль предоставления услуг как составляющей части процесса контроля.

Лист ознакомления
с «Положением о контроле качества социальных услуг в
ГАУ «ЦСПСиД «Каравелла» Верх-Исетского
района города Екатеринбурга»

Зам. Заместитель Вереника Михайловна
Од- Колупов Оксана Ивановна
Од Мазуровичева Анна Валерьевна
Од Мамонтовская О.В.

Прошито ,
пронумеровано
На 10 листах
Мещеряков