

**РУКОВОДСТВО**  
**по качеству предоставления**  
**социальных услуг населению**  
**в Бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской**  
**области «Комплексный центр социального обслуживания населения**  
**Междуреченского района»**

## 1. Введение

### *Название организации:*

Полное наименование учреждения: Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района» (далее - Учреждение).

Официальное сокращенное наименование Учреждения: БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района».

### *Местоположение:*

Учреждение расположено в селе Шуйское в 98 км от города Вологда.

### *Юридический адрес:*

161050, Вологодская область, Междуреченский район, с. Шуйское, ул. Советская, д. 14

Телефон/факс: 8 (81749) 2-13-29, 2-15-00, 2-15-79, 2-14-33, 2-15-98

### *Учредитель:*

Департамент социальной защиты населения Вологодской области.

### *История:*

Муниципальное учреждение «Междуреченский комплексный центр социального обслуживания населения» (сокращенное наименование – МУ «МКЦСОН») было создано **10 сентября 1992 года** с целью решения вопросов оказания семьям, детям и отдельным гражданам района, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации их законных прав и интересов, содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса.

В июле 2011 года Учреждение переименовано в Бюджетное учреждение социального обслуживания Междуреченского муниципального района «Комплексный центр социального обслуживания населения» (сокращенное наименование – БУ СО «КЦСОН»).

В декабре 2013 года произошла реорганизация Бюджетного учреждения социального обслуживания Междуреченского муниципального района «Комплексный центр социального обслуживания населения» путем присоединения к нему Бюджетного учреждения социального обслуживания Междуреченского муниципального района «Центр социальной помощи семье и детям».

В июле 2015 года произошла реорганизация Бюджетного учреждения социального обслуживания Междуреченского муниципального района «Комплексный центр социального обслуживания населения» путем присоединения к нему Бюджетного учреждения социального обслуживания Междуреченского муниципального района «Дом милосердия».

В январе 2016 года Учреждение переименовано в Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района» (сокращенное наименование – БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»).

В результате реорганизационных мероприятий на данный момент в структуру учреждения входят:

1. администрация
2. отделение срочного социального обслуживания - оказание одиноко проживающим гражданам и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, различных видов социальных услуг.
3. отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов — временное (до 6 месяцев) или постоянное оказание одиноким гражданам (одиноким супружеским парам) пожилого возраста и инвалидам (а также имеющим родственников, которые не могут обеспечить им помощь и уход в связи с отдаленностью проживания, болезнью, преклонным возрастом и другими объективными причинами), частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и передвижению и нуждающимся в посторонней поддержке, социально-бытовой помощи в домашних условиях.
4. отделение по работе с семьей и детьми — профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.
5. отделение стационарного обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов — оказание комплекса социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в стационарной форме.

*Перечень видов деятельности, которые учреждение вправе осуществлять в соответствии с его учредительными документами:*

№ п/п	Вид деятельности
<b>Основные виды деятельности</b>	
1	социальное обслуживание граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, посредством предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в стационарной и полустационарной формах социального обслуживания, в форме социального обслуживания на дому, срочных социальных услуг
2	организация социального сопровождения граждан, включающая оказание содействия гражданам в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам
3	оказание консультативной, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи лицам, усыновившим (удочерившим) или принявшим под опеку (попечительство) ребенка
4	содействие устройству детей на воспитание в семью, включая подготовку граждан, выразивших желание принять детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на семейные формы устройства
<b>Иные виды деятельности, не являющиеся основными</b>	
1	прием граждан по вопросам социальной защиты населения
2	обеспечение новорожденных детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, средствами ухода
3	сбор и проверка документов для определения нуждаемости граждан в социальном обслуживании
4	Признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании в полустационарной форме и на дому, составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг в полустационарной форме и на дому

5	Разработка проекта индивидуальной программы предоставления социальных услуг в стационарной форме
6	сбор документов, расчет среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для предоставления социальных услуг
7	принятие мер по профилактике безнадзорности несовершеннолетних и организация индивидуальной профилактической работы в отношении безнадзорных и беспризорных несовершеннолетних, их родителей или иных законных представителей, не исполняющих своих обязанностей по воспитанию, содержанию несовершеннолетних и (или) отрицательно влияющих на их поведение либо жестоко обращающихся с ними
8	Обеспечение отдыха и оздоровления детей (за исключением детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей) путем:
8.1	сбора и проверки документов, необходимых для предоставления путевок в санаторно-курортные и иные организации, осуществляющие санаторно-курортную деятельность на основании лицензии, выданной в установленном законом порядке, ведения учета детей, нуждающихся в санаторно-курортном лечении в соответствии с медицинскими показаниями, выдачи путевок;
8.2	Сбора и проверки документов, необходимых для оплаты стоимости путевок в организации отдыха детей и их оздоровления с круглосуточным пребыванием детей; оплаты стоимости путевок в организации отдыха детей и их оздоровления с круглосуточным пребыванием детей; ведения учета детей, нуждающихся в оплате стоимости путевки;
8.3	Сбора и проверки документов, необходимых для оплаты стоимости путевок в организации отдыха детей и их оздоровления с дневным пребыванием детей, оплаты стоимости путевок в организации отдыха детей и их оздоровления с дневным пребыванием детей, ведения учета детей, нуждающихся в оплате стоимости путевки;
8.4	Сбора и проверки документов, необходимых для оплаты стоимости путевок для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в организации отдыха детей и их оздоровления с круглосуточным пребыванием детей; оплаты стоимости путевок для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в организации отдыха детей и их оздоровления с круглосуточным пребыванием детей, ведения учета детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, нуждающихся в оплате стоимости путевки;
8.5	Сбора и проверки документов, необходимых для оплаты стоимости путевок для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в организации отдыха детей и их оздоровления с дневным пребыванием детей; оплаты стоимости путевок для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации в организации отдыха детей и их оздоровления с дневным пребыванием детей; ведения учета детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, нуждающихся в оплате стоимости путевки;
8.6	Сбора и проверки документов, необходимых для оплаты стоимости проезда на междугороднем транспорте организованных групп детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, к местам отдыха и обратно, формирования организованных групп детей; оплаты стоимости проезда; ведения учета детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, нуждающихся в оплате стоимости проезда;
9	Обеспечение отдыха и оздоровления детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, проживающих на территории области (за исключением детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, проживающих в стационарных организациях социального обслуживания области для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся в федеральных образовательных организациях, а также обучающихся в государственных профессиональных образовательных организациях области) путем:
9.1	сбора и проверки документов, необходимых для предоставления путевок в санаторно-курортные и иные организации, осуществляющие санаторно-курортную деятельность на

	основании лицензии, выданной в установленном законом порядке, и полной оплаты стоимости проезда к месту санаторно-курортного лечения и обратно; ведения учета детей, нуждающихся в санаторно-курортном лечении в соответствии с медицинскими показаниями и в полной оплате стоимости проезда к месту санаторно-курортного лечения и обратно, выдачи путевок;
9.2	сбора и проверки документов, необходимых для предоставления путевок в организации отдыха детей и их оздоровления с круглосуточным пребыванием детей и полной оплаты стоимости проезда к месту отдыха и обратно; ведения учета детей, нуждающихся в в отдыхе и оздоровлении и в полной оплате стоимости проезда к месту отдыха и обратно, приобретения и выдачи путевок; определения перевозчика;
9.3	сбора и проверки документов, необходимых для предоставления путевок в организации отдыха детей и их оздоровления с дневным пребыванием детей и полной оплаты стоимости проезда к месту отдыха и обратно; ведения учета детей, нуждающихся в в отдыхе и оздоровлении и в полной оплате стоимости проезда к месту отдыха и обратно, приобретения и выдачи путевок; определения перевозчика;
10	сбор и проверка документов, необходимых для оказания государственной социальной помощи в виде ежеквартального социального пособия, социального пособия на основании социального контракта, единовременной материальной помощи малоимущим семьям (малоимущим одиноко проживающим гражданам) и единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации; проведение обследования материально-бытового положения заявителей и составление акта обследования; выдача единовременной материальной помощи в виде натуральной помощи
11	разработка перечня мероприятий по реализации реабилитационных или абилитационных мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации или абилитации инвалида, социальной реабилитации и абилитации детей-инвалидов и подготовка информации об исполнении данных мероприятий
12	составление проекта акта проверки наличия приобретенного для ребенка-инвалида товара, предназначенного для социальной адаптации и интеграции в общество детей-инвалидов для направления материнского (семейного) капитала на указанные цели
13	организация мероприятий (конференции, семинары, выставки, конкурсы, смотры, торжественные мероприятия, праздники, ярмарки).
<b>Иные виды деятельности, не являющиеся основными, приносящие доход</b>	
1	Предоставление социально-бытовых услуг, не входящих в перечень социальных услуг, утвержденный законом области от 01.12.2014 года № 3492-ОЗ «О перечне социальных услуг по видам социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Вологодской области»
2	Предоставление транспорта для поездок получателей социальных услуг, не поименованных в законе области от 01.12.2014 года № 3492-ОЗ «О перечне социальных услуг по видам социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Вологодской области»
3	Услуги по ксерокопированию документов
4	Прокат технических средств реабилитации
5	Оказание услуг по круглосуточному уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидами (для граждан, не признанных нуждающимися в предоставлении социальных услуг)
6	Предоставление горячего питания для пациентов медицинской организации государственной системы здравоохранения Вологодской области
7	Организация в каникулярное время на базе Учреждения лагеря с дневным пребыванием для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

## 2. Общие положения

Система контроля качества в Бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района» (далее - Центр) разъясняет его политику в области качества, отражает организационную структуру системы качества, задачи и функции отделений учреждения в области качества, приводит сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества, устанавливает порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.

Политика Центра в области качества представляет собой механизм, с помощью которого специалисты и сотрудники Центра осуществляют комплекс мер по обеспечению качества предоставляемых социальных услуг, его последовательного повышения, а также осуществляют административное руководство и контроль качеством услуг.

Оказание социальных услуг представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности всех категорий обслуживаемых граждан (далее – клиентов).

Контроль качества способствует поддержанию и повышению уровня качества предоставления социальных услуг. Он представляет собой количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Контроль качества заключается в проверке полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативности:

- материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов;
- нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги.

В настоящем Руководстве по качеству применены следующие термины с соответствующими определениями:

**Система качества** - совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, направленных на внедрение административного управления качеством.

**Компетентность** - выраженная способность применять свои знания и умения.

**Удовлетворенность граждан (клиентов)** — восприятие потребителями степени выполнения их требований. Жалобы потребителей являются показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителей. Даже если требования потребителей были с ними согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителей.

**Политика в области качества** - общие намерения и направление

деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством организации.

**Анализ** - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

**Результативность** - степень реализации спланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

**Эффективность** - связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

**Соответствие** - выполнение требования.

**Несоответствие** - невыполнение требования.

**Аудит (проверка)** - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Настоящее Руководство действует с момента подписания документа до замены новым, утверждается директором КЦСОН. Руководство по качеству используется только для внутренних целей КЦСОН.

### **3. Политика учреждения в области качества**

#### **Цели политики учреждения в области качества:**

- обеспечение постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов.

#### **Задачи политики учреждения в области качества:**

- 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;
- осуществление мониторинга уровня качества услуг и по его результатам выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков и совершенствование системы качества.

#### **Принципы политики учреждения в области качества:**

- приоритетность требований (запросов) получателя услуг по обеспечению качества, 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 качества осуществляется посредством проведения систематических опросов клиентов на предмет их удовлетворенности качеством оказываемых социальных услуг;

- 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;
- соблюдение положений, нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- 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.);
- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его 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;
- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;
- 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.

Настоящая политика доводится до всех сотрудников и служит основой для постановки целей в области качества.

#### **4. Комплект документов, необходимый для организации работы системы контроля качества**

- Федеральные и областные нормативно-правовые акты, регулирующие социальное обслуживание населения;
- Профессиональные стандарты социального обслуживания;
- Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- Устав учреждения (с изменениями и дополнениями);
- Положение об учреждении;
- Положение о структурных отделениях;
- Должностные инструкции работников;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Приказ об организации системы качества;
- Руководство по качеству;



- Положения, методики, инструкции и пр.;
- План проверки по контролю качества социального обслуживания;
- Годовой план работы Центра;
- Графики плановых и перекрестных проверок;
- Анализ (отчеты, справки, акты) о состоянии системы качества всех отделений Центра;
- План мероприятий по устранению недостатков (если такие выявлены);
- Книга жалоб и предложений. В случае поступления жалобы, ее рассмотрение происходит в недельный срок.

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.

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. Ответственность за политику в области качества**

Ответственность за политику в области качества несет руководитель учреждения, который обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всего персонала Центра, четко определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала Центра, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Политика учреждения в области качества охватывает все направления ее деятельности, соответствует потребностям и запросам получателей социальных услуг, способствует улучшению социальных и экономических показателей учреждения. Политика содержит также обязательство руководства учреждения осуществлять постоянное улучшение качества обслуживания получателей социальных услуг. Политика учреждения в области качества внедрена во всех структурных подразделениях и регулярно подвергается анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

Реализация политики учреждения в области качества обеспечена необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими). Для выполнения принятой учреждением политики в области качества перед структурными подразделениями учреждения ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством Центра.

В Центре проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками учреждения.

## **6. Организационная структура политики качества в учреждении**

Организационная структура системы контроля качества социальных услуг включает в себя:

- систему внешнего контроля;
- систему внутреннего контроля.

Внешний контроль качества оказания социальных услуг осуществляется уполномоченными специалистами и службами, в числе которых: Департамент социальной защиты населения Вологодской области, Росздравнадзор РФ (регионального и федерального уровней), территориальное управление в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Вологодской и Новгородской областях, Ростехнадзор, Роспожарнадзор, Прокуратура и другие.

Внешний контроль качества предусматривает контроль за деятельностью учреждения, проверяется наличие документально оформленной системы внутреннего контроля качества, позволяющей руководству учреждения контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения. Результаты контрольных проверок отражаются в «Журнале учета мероприятий по контролю».

Организация внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в учреждении имеет 4 уровня:

- **самоконтроль сотрудника** структурного подразделения - система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества услуг внутри каждого структурного подразделения.

- **контроль руководителя структурного подразделения** - контроль руководителя структурного подразделения осуществляется в соответствии с ежегодно составленным планом; целью контроля качества руководителем является контроль полноты и своевременности оказания социальных услуг сотрудниками подразделения и их качества.

- **работа комиссии по внутреннему контролю** качества социальных услуг оказываемых подразделением - целью деятельности комиссии является контроль за реализацией политики учреждения в области качества оказания социальных услуг. Система плановых проверок осуществляется комиссией, состав которой утвержден приказом директора. Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Плановая проверка проводится согласно плану работы учреждения в области контроля качества.

- **система внезапных проверок** - внезапные проверки осуществляются по устному указанию директора в случае нестандартной или конфликтной ситуации. Внезапная проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы учреждения.

**Основными критериями** проверок являются:

- соответствие предоставляемых услуг нормативным документам в области социального обслуживания;

- наличие и состояние документов, в соответствии с которым функционирует подразделение (положение об отделении, правила, инструкции, методики работы с клиентами, эксплуатационные документы на оборудование, приборы, аппаратуру);
- укомплектованность отделения специалистами и сотрудниками соответствующей квалификации;
- наличие информации об отделении, порядке и правилах предоставления услуг;
- техническое оснащение отделения.

## **7. Функции участников системы качества социального обслуживания в учреждении**

- 1) Директор 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 лица, ответственного за контроль качества из числа руководителей учреждения, 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 поддержания 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, разрабатывает предложения по совершенствованию системы качества учреждения;
  - рассматривает и согласовывает проекты документов системы качества учреждения, подготовленные ответственными лицами.
- 2) Заместитель директора и лица, ответственные за качество обслуживания по своим направлениям:
  - организует и проводит проверки качества, осуществляют контроль за функционированием системы качества;
  - анализируют отчеты о проверках качества социального обслуживания, разрабатывают предложения по совершенствованию системы качества по своему направлению;
  - предоставляют отчеты директору учреждения о функционировании системы качества с предложениями по ее совершенствованию;
  - разрабатывают, рассматривают и согласовывают проекты документов системы

качества учреждения, подготовленные другими ответственными лицами.

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

- готовит план 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) Ответственные исполнители по проведению проверок качества – заведующие отделениями:

- проводят плановые проверки качества социального обслуживания в соответствии с утвержденным планом проведения проверок;
- при необходимости проводят оперативные проверки качества социального обслуживания;
- готовят отчеты о плановых и оперативных проверках качества социального обслуживания, анализируют полученные результаты и разрабатывают предложения по совершенствованию системы качества учреждения;
- разрабатывают проекты документов системы качества учреждения и представляют их на согласование лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания;
- рассматривают и готовят заключения по проектам документов системы качества учреждения, подготовленным ответственными лицами;
- обеспечивают удовлетворение потребностей граждан в 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 услуг и представляют их на согласование лицу, ответственному за контроль качества по направлению деятельности подразделения;
- ведут работу по повышению качества услуг;
- ведут методическую работу в целях повышения уровня и качества профессиональных знаний работников (планерные совещания, лекции, круглые столы, тематические занятия и т.д.).

5) ответственные за охрану труда и пожарную безопасность (ОТ и ПБ):

- осуществляют общее руководство и контроль за состоянием охраны труда в учреждении, контроль за соблюдением законодательных и иных нормативных правовых актов, требований, правил и инструкций по охране труда;

- контролируют выполнение служебных обязанностей по ОТ и ПБ подчиненными;
- ведут наблюдение за состоянием условий труда на рабочих местах;
- проводят обучение и инструктаж работников учреждения по вопросам охраны труда;
- обеспечивают средствами индивидуальной защиты (СИЗ), спецодеждой, мылом и т.д.
- расследуют и ведут учет несчастных случаев;
- проводят обязательное страхование работников от временной нетрудоспособности вследствие заболевания, а также от несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве;
- проводят противопожарные инструктажи, ведут журналы, проводят осмотр помещений и контроль за соблюдением правил пожарной безопасности.

## **8. Основные факторы, влияющие на качество социальных услуг**

При формировании системы качества учреждения (при определении политики учреждения в области качества, разработки документации системы качества, организации работ по качеству) учитываются факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг. Правильный учет этих факторов, их использование при разработке соответствующих документов системы качества и в практической деятельности учреждения способствуют повышению качества услуг.

**Основными факторами**, влияющими на качество социальных услуг, предоставляемых населению учреждением, являются:

### **1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение:**

Документация учреждения включает в себя

- устав учреждения - является учредительным документом. Порядок его разработки, согласования и утверждения осуществляется в соответствии с действующим законодательством;
- штатное расписание - отражается структура учреждения, содержится перечень должностей с указанием их количества и размеров должностных окладов, размер компенсационных и стимулирующих выплат, существующих в учреждении, применительно к конкретным должностям;
- положения об отделениях - разрабатывается в соответствии с уставом учреждения и другими нормативными документами, регулирующими деятельность этого отделения, и содержит следующие разделы: общие положения, задачи и функции, порядок и условия предоставления социального обслуживания, требования к деятельности отделения, руководство структурным подразделением;
- должностные инструкции - разрабатывается на каждого сотрудника учреждения в соответствии с утвержденным в учреждении штатным расписанием и Положением об отделении, требованиям профессиональных стандартов и содержит следующие разделы: общие положения, квалификационные требования, должностные обязанности, права, ответственность, а также показатели

эффективности и результативности профессиональной деятельности;

- правила, инструкции, методики - определяют порядок действий сотрудников/получателей социальных услуг Центра, в т.ч. в ходе организации и предоставления/получения социальных услуг и исполнения возложенных функций;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру (паспорта, технические описания, инструкции по эксплуатации, инвентарные карточки и пр.) должны быть на все оборудование, приборы и аппаратуру учреждения. Они должны иметься в наличии в таком виде, объеме и в таком месте, чтобы обеспечить их грамотную и эффективную эксплуатацию, обслуживание, поддержание в работоспособном состоянии, своевременное выявление и устранение неисправностей, ремонт и замену;
- документы, регламентирующие предоставление социальных услуг;
- прочие документы.

Документация может быть в любой форме или на любом носителе. Форма ведения документации должна соответствовать законодательным нормам и тем требованиям, которые устанавливаются самим учреждением. Документация учреждения должна постоянно поддерживаться в рабочем состоянии. Устаревшая документация должна своевременно изыматься и заменяться новой.

## **2. Условия размещения учреждения.**

Здание Центра является областной собственностью и закреплено за учреждением на праве оперативного управления:

Адрес	Площадь	Структурное отделение	Условия размещения, соответствие помещений требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и защищенности от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг
161050 РФ, Вологодская область, Междуреченский район, с. Шуйское, ул. Советская, д. 14		Двухэтажное здание 1973 года постройки, износ в 25%, реконструкция проведения в 2007 году, капитальный ремонт в 2020 году. На 1 этаже располагается администрация (экономист, делопроизводитель, специалист по закупкам, специалист по кадрам). На 2 этаже – администрация, отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, отделение по работе с семьей и детьми и отделение срочного социального обслуживания (имеются комнаты для	Помещения Центра обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (отоплением, водопроводом, канализацией, электроосвещением) и оснащены телефонной связью. Подключена автоматическая система пожарной сигнализации. Все жилые, служебные и производственные помещения соответствуют требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг. Площадь, занимаемая Центром, обеспечивает размещение персонала, клиентов и

		занятий с детьми, кабинет психолога, комната психологической разгрузки). Имеется все необходимое оборудование, оргтехника. Имеется система видеонаблюдения и «тревожная» кнопка.	предоставление им услуг в соответствии, с нормами, утвержденными в установленном законом порядке. Помещения доступно для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе частично доступны для инвалидов и других маломобильных групп населения. Вход оборудован информационной вывеской, содержащей наименование Центра, адрес и режим работы.
161050 РФ, Вологодская область, Междуреченский район, с. Шуйское, ул. Шапина, д. 6		Двухэтажное здание 1998 года постройки, износ в 17%. Все здание занимает отделение стационарного обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, рассчитано на 30 койко-мест. Имеется все необходимое оборудование, оргтехника. Условия для проживания приближены к домашним. Имеется система видеонаблюдения.	

### 3. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

Учреждение должно быть полностью укомплектовано специалистами в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

Специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. В учреждении ежегодно разрабатывается, документально оформляется и утверждается план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и так далее) персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг в соответствии с требованиями, предъявляемыми к их подготовке и переподготовке.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности. При оказании услуг персонал учреждения должен проявлять к получателям социальных услуг максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

Социальное обслуживание основывается на соблюдении прав человека и

уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека, согласно этическому кодексу работников учреждений социального обслуживания (приказ Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 31.12.2013 г. № 792 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания»).

Сведения личного характера о получателях социальных услуг, ставшие известными сотрудникам учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Мероприятиями по подготовке персонала должны быть охвачены все сотрудники Центра, непосредственно влияющие на качество услуг, включая руководящий состав всех уровней.

#### **4. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения.**

Для качественного предоставления услуг немаловажным вопросом является оснащение Центра специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов. В состав табельного оснащения входят средства, предназначенные для обеспечения условий выполнения, оказания услуг конкретным специалистом Центра.

Оборудование, приборы, аппаратура используются строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержатся в технически исправном состоянии и своевременно проверяются. Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой. Обеспечение материально-техническими ресурсами (канцелярскими товарами, мебелью, оргтехникой, транспортом, связью и иными ресурсами) проводится с целью повышения качества предоставления услуг.

#### **5. Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг.**

Вопросы информации являются составной частью Системы качества Центра, так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество предоставляемых услуг, соответствующие запросам и нуждам клиентов.

Состояние информации о Центре и правилах предоставления им услуг должно соответствовать ст. 13 Федерального закона № 442 от 28.12.2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Любому лицу, обратившемуся в Центр либо в его структурное подразделение, предоставляется следующая информация:

- Наименование и местонахождение Центра и его структурных подразделений, предоставляющих социальные услуги, о графике работы, процедуре приема граждан (обращение по телефону, прием в день обращений и т.д.), о



руководителях структурных подразделений, о направлении деятельности структурного подразделения и др.;

- Перечень основных услуг, предоставляемых Центром и его структурными подразделениями;
- Характеристику каждой услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- Взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;
- Возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- Наличие лицензирования в случае оказания услуг, на осуществление которых требуется наличие лицензии;
- Тарифы на гарантированные и дополнительные социальные услуги, предоставляемые населению Центром;
- Перечень документов, необходимых для получения услуг;
- Порядок и условия предоставления услуг;
- Противопоказания к обслуживанию граждан, обратившихся в Центр за социальным обслуживанием;
- Стандарты на предоставляемые услуги.

Вся вышеперечисленная информация размещена на информационных стендах учреждения, доступных для всех посетителей и получателей социальных услуг (в том числе и потенциальных). Рядом с этой информацией указаны сведения о наличии книги жалоб, а также телефоны и адреса учреждения и организации, осуществляющей контроль за соблюдением порядка.

Порядки предоставления социальных услуг предоставляются учреждением для ознакомления любому лицу по месту предоставления услуги незамедлительно по поступлению такой просьбы.

## **9. Анализ функционирования системы качества руководством учреждения**

Систему качества периодически анализирует руководство учреждения для того, чтобы можно было убедиться, что она удовлетворяет предъявляемым к ней требованиям и эффективна.

Анализ включает оценку результатов внутренних проверок, проводимых ответственным за функционирование системы качества учреждения. Результаты анализов являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, улучшению состава и содержания нормативной документации Системы качества и принятия других управленческих решений, а также используют для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы.

## **10. 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 социальных услуг в оценке качества услуг;
- практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми социальными услугами путем проведения социологических опросов.

Сравнение оценок получателей услуг и исполнителей следует проводить постоянно, чтобы оценить совместимость двух мер качества, определить адекватность и субъективность полученной оценки, провести (при необходимости) корректирующие действия и определить, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам получателей социальных услуг.

