

**Автономная некоммерческая организация
«Центр социального обслуживания
населения Северного округа»**

**УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
№ 35/1 от 14.06.2018**

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

**Красный Яр,
2018**

СОДЕРЖАНИЕ

I	Система качества – понятие, цели, задачи	3
II	Политика учреждения в области качества	4
III	Организационная структура системы качества (СК)	7
IV	Документы, составляющие нормативно-методическую базу СК	8
V	Порядок внедрения, функционирования и контроля СК	10
VI	Термины и определения	11
	Приложения	12

I. Система качества – понятие, цели, задачи

Система качества учреждения – поставщика социальных услуг – совокупность организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения (людских, материально-технических, информационных и других), обеспечивающая осуществление административного руководства качеством услуг.

Система качества (СК) является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью АНО «ЦСОН Северного округа» (далее – ЦСОН) по предоставлению социальных услуг.

Система качества предназначена для:

- создания необходимых условий гарантированного удовлетворения запросов и потребностей получателей социальных услуг;
- повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам;
- обеспечения репутации ЦСОН как надежного и порядочного поставщика социальных услуг.

Основные задачи системы 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;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности ЦСОН.

Основные принципы системы качества:

- приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, т.е. обеспечение уверенности в том, что эти требования (запросы) полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждение проблем качества услуг, т.е. обеспечение в том, что эти проблемы предупреждаются, а не выявляются и разрешаются после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченность ЦСОН соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- ответственность руководства ЦСОН 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 моральным стимулированием качества;
- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками ЦСОН требований системы качества к политике в области качества.

Основным документом системы качества является Руководство по качеству. Настоящее Руководство по качеству (далее – Руководство) описывает систему качества ЦСОН. Основным назначением Руководства является: определение и обозначение структуры качества; выполнение роли постоянного справочного пособия по внедрению и поддержанию в рабочем состоянии данной системы.

Руководство закрепляет полномочия и ответственность руководителей и персонала за функциями в системе качества, служит информационно-справочным материалом для всех подразделений ЦСОН, участвующих в процессе предоставления социальных услуг и используется для:

- представления системы качества получателям социальных услуг;
- принятия администрацией ЦСОН организационных решений по управлению деятельностью в соответствии с утвержденным порядком в системе качества;
- внутренней и внешней проверки (аудита) эффективности функционирования системы качества;
- обучения персонала ЦСОН требованиям системы качества.

Действие Руководства распространяется на все виды деятельности ЦСОН в едином цикле предоставления социальных услуг, его требования являются обязательными для всего персонала ЦСОН. Настоящее Руководство применяется для управления качеством по предоставлению социальных услуг.

II. Политика учреждения в области качества

Главная цель:

- осуществление организационной и практической деятельности по оказанию гарантированных государством и дополнительных услуг в форме социального обслуживания на дому гражданам пожилого возраста, инвалидам и отдельным группам населения, попавшим в трудную жизненную ситуацию, проживающим на территориях муниципальных районов Красноярский, Елховский, Кошкинский, Сергиевский, Челно-Вершинский, Шенталинский.

Для достижения данной цели необходимо решить следующие основные задачи:

- обеспечение предоставления гражданам пожилого возраста, инвалидам и отдельным группам населения, попавшим в трудную жизненную ситуацию, проживающим на территориях муниципальных районов Красноярский, Елховский, Кошкинский, Сергиевский, Челно-Вершинский, Шенталинский социальных услуг: на дому, а также дополнительных социальных услуг; содействие лицам с ограничением жизнедеятельности (в том числе инвалидам) в получении социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг и прочее;

- разработка предложений и мер по предупреждению снижения уровня социальной защиты вышеуказанных граждан на основе анализа социальной и

демографической ситуации, уровня социально-экономического обеспечения населения на территории, обслуживаемой ЦСОН;

- выявление граждан, проживающих на обслуживаемой ЦСОН территории и нуждающихся в социальных и дополнительных социальных услугах, в процессе взаимодействия с министерством социально-демографической и социальной политике Самарской области, государственными и муниципальными организациями здравоохранения, образования, организациями, занимающимися вопросами семьи и демографического развития, органами и учреждениями миграционной службы, общественными и религиозными объединениями, иными организациями, а также с отдельными физическими лицами;

- дифференцированный учет и формирование «банка данных» лиц, нуждающихся в социальных услугах на обслуживаемой ЦСОН территории;

- внедрение новых социальных услуг в зависимости от характера нуждаемости получателей социальных услуг;

- организация предоставления населению информации по вопросам предоставления социальных услуг;

- осуществление мероприятий по повышению профессионального уровня работников ЦСОН.

Предоставление социального обслуживания получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг (ИПСУ) и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями осуществляется с обязательным соблюдением принципов социального обслуживания – это равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям; адресность предоставления социальных услуг; приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг; сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде; добровольность; конфиденциальность. Информирование получателей социальных услуг в бесплатной и доступной форме об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

Пути решения поставленных задач:

- систематический анализ деятельности подразделений ЦСОН;

- совершенствование системы менеджмента качества ЦСОН;

- содействие повышению знаний и навыков сотрудников ЦСОН.

Администрация ЦСОН берет на себя обязательства по реализации данной Политики. Сотрудники личным примером должны демонстрировать приверженность качеству, проводить и обеспечивать внедрение настоящей Политики на всех уровнях ЦСОН.

Ответственность руководства за Политику в области качества несет директор ЦСОН, который обеспечивает разъяснения и доведение этой Политики до всех сотрудников ЦСОН, определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия персонала ЦСОН, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

В формировании Политики в области качества принимают участие директор ЦСОН, его заместители, начальники отделов, главный бухгалтер, специалисты по социальной работе и другие.

Политика ЦСОН в области качества внедряется во всех структурных подразделениях ЦСОН, регулярно анализируется на предмет ее постоянной актуальности и пригодности. В этих целях проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию Политики всеми сотрудниками ЦСОН, в соответствии с Планом (Приложение № 1).

Реализация Политики ЦСОН в области СК обеспечивается необходимыми кадровыми, материально-техническими, информационными и другими ресурсами.

Кадровая политика ЦСОН направлена на предоставление социальных услуг компетентным персоналом, осуществляющим свою деятельность на основе соответствующего образования, подготовки, опыта. Кадровую структуру ЦСОН составляют структурные подразделения в соответствии со штатным расписанием.

Деятельность по управлению персоналом, влияющая на качество социальных услуг, включает:

- анализ потребности в кадрах определенных специальностей и квалификаций;
- оценка компетентности специалистов при приеме на работу;
- процесс управления специалистами и другими видами работников;
- процесс повышения квалификации специалистов по социальной работе, социальных работников и других специалистов.

Анализ потребности в кадрах определенных специальностей и квалификаций проводится на основе данных о вакансиях. Данный анализ проводится специалистами по кадрам, доводится до директора в письменной форме. На основе этих данных принимается решение о необходимости принятия на работу новых специалистов.

При приеме на работу оценка компетентности специалистов обеспечивается путем анализа документов, подтверждающих квалификацию и знания новых работников.

Ответственными за проведение данной работы являются специалисты по кадрам и начальники отделов, куда предполагается принять нового работника. Итогом данной процедуры является решение о принятии на работу нового работника или отказе в принятии.

Повышение квалификации работников ЦСОН проводится путем самоподготовки или целевого направления работника на курсы повышения квалификации, семинары, мастер-классы, мероприятия по обмену опытом.

Основные требования к персоналу ЦСОН, принимающему непосредственное участие в предоставлении социальных услуг и обеспечивающему деятельность организации, изложены в государственном стандарте ГОСТ Р 52883- 2007, порядках предоставления социальных услуг в Самарской области (утверждены постановлением Правительства Самарской области №863 от 30.12.2014 года).

Обеспечение материально-техническими ресурсами (канцелярские товары, мебель, оргтехника, транспорт, услуги связи, строительные и иные услуги) проводится с целью повышения качества материально-технического обеспечения и минимизации затрат на этот вид деятельности.

Процесс управления материально-техническим обеспечением включает:

- план работы, в котором отражаются перспективы закупки, проверки и ремонта оснащения;
- сбор заявок по требуемым ресурсам от структурных подразделений ЦСОН и их анализ с целью определения неиспользованных резервов ресурсов;
- заключение договоров по вопросам материально-технического обеспечения;
- ведение соответствующих бухгалтерских документов по приходу и расходу материалов и оборудования;
- удовлетворение заявок на материалы и оборудование по обеспечению оказания социальных услуг;
- удовлетворение хозяйственных нужд.

Ответственность за управление материально-техническими ресурсами и зданиями определяется соответствующими локальными нормативными актами.

III. Организационная структура системы качества

В ЦСОН проводится 3-этапный внутренний контроль качества обслуживания на соответствие требованиям Порядка предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области (далее Порядок) (Приложение № 3):

первый этап – ежедневный самоконтроль сотрудника (социального работника) поставщика социальных услуг (сплошной контроль) по предоставлению социального обслуживания, подтверждается подписью сотрудника под записями, удостоверяющими предоставление социальных услуг. По результатам самооценки сотрудники информируют специалиста по социальной работе, закрепленного за соответствующим участком обслуживания, о выявленных отклонениях;

второй этап – контроль ответственных исполнителей, отвечающих за предоставление социального обслуживания. На данном этапе реализуется сплошной или выборочный контроль. Контроль проводится по заверченным или незаверженным случаям предоставления социального обслуживания, осуществляется в плановом и внеплановом порядке, проводится лично или заочно по документам поставщика социальных услуг. Оценивается документация не менее 50% получателей социальных услуг. О результатах проверок информируется руководитель поставщика социальных услуг;

третий этап – контроль руководителя поставщика социальных услуг. Руководитель поставщика социальных услуг несет ответственность за политику в области качества обслуживания и осуществляет выборочный контроль в плановом и внеплановом порядке. Он назначает из числа сотрудников поставщика социальных услуг ответственных исполнителей, осуществляющих второй и третий этапы контроля выполнения требований к предоставлению социального обслуживания. На

третьем этапе реализуется выборочный контроль качества обслуживания, оценивается документация не менее 5% получателей социальных услуг.

Результаты проверок на втором и третьем этапах контроля качества обслуживания отражаются в журнале внутреннего контроля качества предоставления социального обслуживания с указанием замечаний, выявленных отклонений от требований Порядка, причин данных отклонений и сроков их устранения.

Ответственные исполнители ежемесячно отчитываются перед руководителем поставщика социальных услуг о результатах внутреннего контроля качества обслуживания по показателям, установленным Порядком, о мерах, принятых для ликвидации выявленных нарушений.

Степень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания анализируется по результатам изучения мнения получателей социальных услуг данного поставщика социальных услуг. Опрос получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности социальным обслуживанием проводится в письменной форме (анкетировается не менее 30% получателей социальных услуг).

Сравнение оценок качества обслуживания получателей социальных услуг и поставщика социальных услуг проводится постоянно с целью корректирующих действий и определения соответствия деятельности поставщика социальных услуг потребностям и запросам получателей социальных услуг.

При контроле качества обслуживания ответственными лицами поставщика социальных услуг в обязательном порядке анализируются жалобы получателей социальных услуг, и осуществляется работа по устранению причин, вызывающих обоснованные жалобы.

Организационная структура системы качества представлена в виде схемы, на которой изображены все структурные подразделения, непосредственно участвующие в предоставлении услуг или обеспечивающие их предоставление (Приложение № 2).

Для обеспечения эффективного управления качеством предоставления социальных услуг определены ответственность и полномочия руководства ЦСОН, руководителей подразделений по всем процессам жизненного цикла услуг, приведенные в должностных инструкциях.

Директор:

- ответственный за политику в области качества;
- осуществляет общий контроль, руководство и организацию системой качества ЦСОН;
- анализирует систему качества;
- контролирует и оценивает качество предоставляемых социальных услуг;
- анализирует оценки получателей социальных услуг по результатам 2 и 3 этапов внутреннего контроля качества социального обслуживания.

Приказом директора ЦСОН назначается Ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей подразделений, которое помимо других возложенных на него обязанностей отвечает за разработку, надлежащее функционирование и поддержание в рабочем состоянии системы качества подразделений, установленных порядками предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Самарской области и имеет полномочия для:

- свода отчетов по организации о состоянии СК с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы;
- подготовки материалов на заседание комиссии по контролю качества;
- проведения совместно с директором третьего этапа внутреннего контроля качества согласно плану проверок.

Специалисты по социальной работе ОСОН, ответственные за состояние СК по следующим направлениям:

- состояние СК по отделениям социального обслуживания на дому ЦСОН (составление сводной таблицы контроля качества по ОСОН согласно второму этапу контроля и представление его Ответственному лицу для свода);
- за проведение внутренних производственных проверок;
- выявляют претензии и жалобы получателей социальных услуг;
- проводят и контролируют мероприятия по устранению недостатков.

Социальные работники ОСОН:

- непосредственно оказывают социальные услуги получателям социальных услуг;
- предоставляют отчеты специалистам по социальной работе, закрепленным за соответствующими участками обслуживания;
- выполняют мероприятия по устранению или предупреждению недостатков.

IV. Документы, составляющие нормативно-методическую базу СК

В настоящем Руководстве использованы ссылки на следующие нормативные документы и стандарты:

1. Федеральный закон № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
3. Федеральный закон № 181-ФЗ от 24.11.1995 г. «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 02.02.1998 г. № 113 «О некоторых мерах, направленных на совершенствование систем обеспечения качества продукции и услуг»;
5. Постановление Правительства РФ №1075 от 18.10.2014 г. «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»;
6. Закон Самарской области №131-ГД от 22.12.2014 г. «Об установлении предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»;

7. Постановление Правительства Самарской области №848 от 29.12.2014 г. «Об утверждении Порядка признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании на территории Самарской области»;
8. Закон Самарской области № 136 ГД от 31.12.2014 г. «Об утверждении Перечня социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг»;
9. «Порядок предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области» утвержден Постановлением Правительства Самарской области № 863 от 30.12.2014 года «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Самарской области и признании утратившими силу отдельных постановлений правительства Самарской области»;
10. ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;
11. ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;
12. ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»;
13. ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания».
14. Устав организации;
15. Должностные инструкции.

Документация СК постоянно поддерживается в рабочем состоянии, устаревшая своевременно изымается и заменяется новой в текущем режиме.

В Руководство могут вноситься изменения и дополнения, в соответствии с действующим законодательством РФ и Самарской области в целях его постоянного совершенствования и улучшения качества оказания социально услуг.

Внесенные изменения или дополнения в Руководство утверждаются приказом директора ЦСОН.

V. Порядок внедрения, функционирования и контроля СК

В ЦСОН разработан и поддерживается в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок качества (Приложение № 4).

Внутренние проверки системы качества ЦСОН проводятся с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы и принятия грамотных управленческих решений.

Внутренние проверки качества услуг проводятся в соответствии с ежегодным планом ЦСОН, утверждаемым приказом директора (Приложение № 5).

В процессе проверки системы качества ЦСОН осуществляют:

- контроль соответствия системы качества требованиям национальных стандартов Порядка и настоящего Руководства;

- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценку результатов деятельности ЦСОН в области качества услуг;
- выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствовании системы качества.

Проверки качества оказываемых услуг могут осуществляться в соответствии с планами внутренних проверок качества обслуживания, утвержденными директором ЦСОН или во внеплановом порядке. Внеплановую проверку системы качества проводят в случае резкого ухудшения показателей качества услуг, предоставляемых каким-либо структурным подразделением или ЦСОН в целом.

После окончания внутренней проверки ее результаты оформляются в виде отчета о состоянии качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности ЦСОН в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям, протокола о выявленных нарушениях качества обслуживания, где отражается доля выполненных требований качества обслуживания, установленных Порядком (Приложение № 6).

Качество оказания социальных услуг оценивается по 4 уровням соответствия требованиям к качеству социального обслуживания и процента реализации требований, установленных в Порядке. (Приложение № 7, 8).

Анализ данных осуществляется ответственным лицом с привлечением ответственных специалистов ЦСОН (при необходимости). На основании этого анализа составляется отчет для совершенствования системы качества со стороны руководства ЦСОН.

Данный анализ может проводиться с использованием статистических методов. Способы и методы анализа устанавливаются исполнителями в каждом конкретном случае, исходя из существа анализируемой проблемы.

Процедура анализа данных включает

- сбор;
- анализ;
- сравнение достигнутых результатов;
- доклад на заседании комиссии по контролю качества, обсуждение и принятие решений;
- передача информации на все уровни управления и структурные подразделения ЦСОН.

Основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию работы учреждения являются результаты проверок СК. Для совершенствования работы ЦСОН по оказанию социальных услуг принят план совершенствования работы учреждения и утвержден приказом ЦСОН (Приложение № 9).

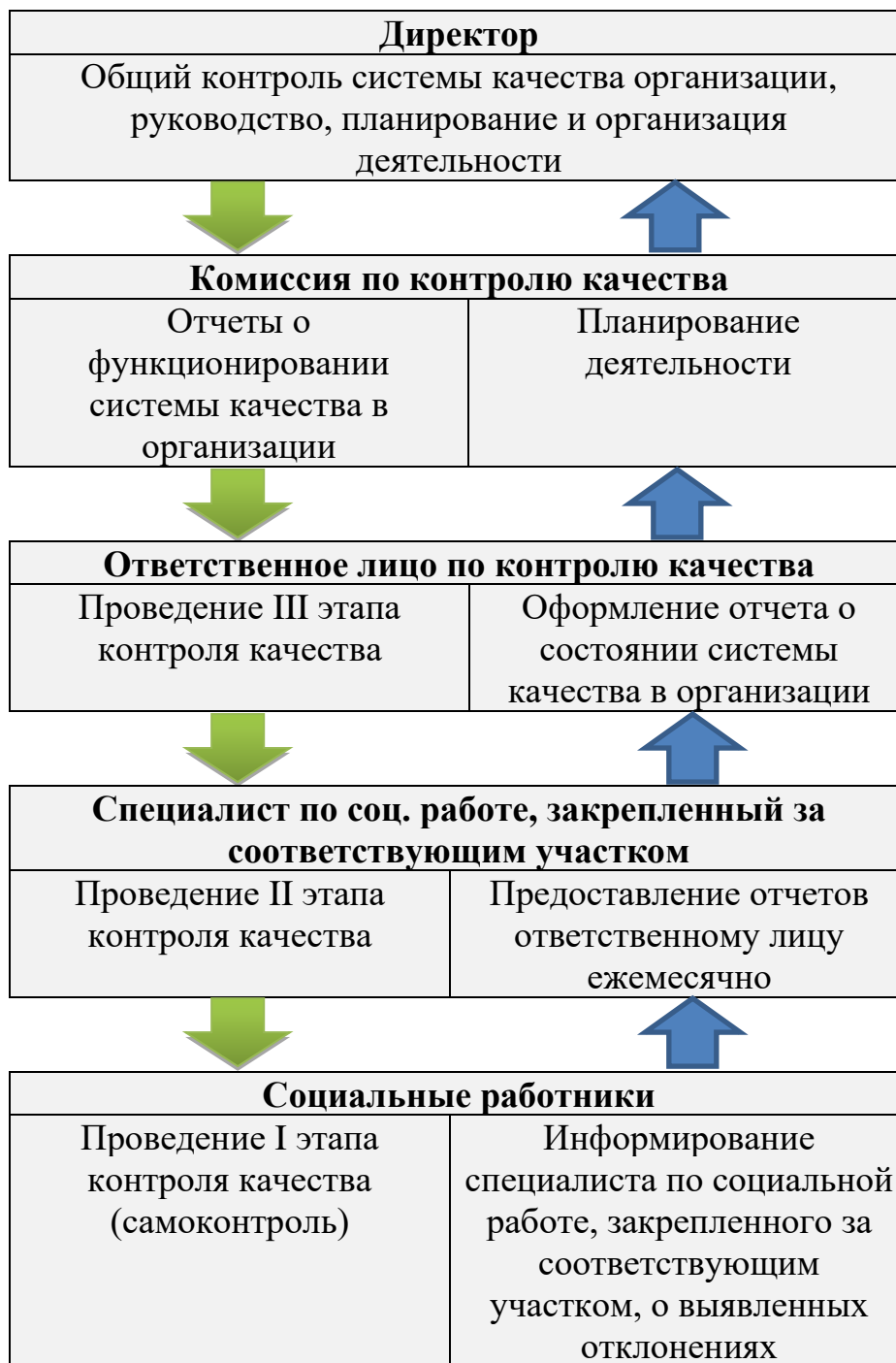
VI. Термины и определения.

В настоящем Руководстве по качеству применяются термины и определения в соответствии с Федеральным законом №442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

План мероприятий, обеспечивающих понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками

№	Мероприятие	Форма совещания	Задачи и цели	Периодичность
1.	Плановое совещание	Собрание руководства и специалистов администрации ЦСО	1. Решение оперативных и организационных вопросов. 2. Анализ результатов работы ЦСО. 3. Обсуждение нововведений.	Каждый понедельник
2.	Рабочее совещание	Собрание специалистов по социальной работе, закрепленных за соответствующими участками и руководства ЦСО (директор, зам. директора, зам. ответственного лица)	1. Решение оперативных и организационных вопросов. 2. Обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми социальными услугами. 3. Повышение качества социальных услуг и эффективности (результативности) их предоставления. 4. Принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов. 5. Ознакомление и изучение нормативных правовых актов законодательства. 6. Анализ результатов работы отделений.	2 раза в месяц
		Автономные собрания коллективов отделов социального обслуживания населения (ОСОН)		еженедельно
3.	Техническая учеба	Автономные собрания специалистов по социальной работе, закрепленных за соответствующими участками всего ОСОН	Лекционные занятия по профессиональной деятельности	1 раз в месяц
		Собрание коллективов ОСОН		1 раз в месяц
4.	Оперативные собрания	Внеплановые собрания специалистов по социальной работе, закрепленных за соответствующими участками всех подразделений, начальников ОСОН и руководства ЦСОН (директор, зам. директора, зам. ответственного лица)	Оперативное решение вопросов	По мере необходимости

Схема организационной структуры системы качества в организации



Контроль качества предоставления социального обслуживания в организации



Отчеты о функционировании системы качества в организации

Требования к деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социального обслуживания

1. Требования к документам поставщика социальных услуг при предоставлении социального обслуживания

1. Поставщик социальных услуг осуществляет свою деятельность по предоставлению социального обслуживания на дому на основании устава (положения) поставщика социальных услуг (или других соответствующих документов), Порядка предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области, лицензии на лицензируемые виды деятельности.

2. Поставщик социальных услуг включен в реестр поставщиков социальных услуг.

3. Поставщик социальных услуг имеет в наличии руководство, правила, инструкции, методики, регулирующие процесс предоставления социального обслуживания, контроль за его предоставлением и меры совершенствования работы по предоставлению социального обслуживания на дому.

4. Поставщик социальных услуг имеет в наличии и в актуальном состоянии эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, приборы, аппаратуру, используемые при предоставлении социального обслуживания на дому.

5. Поставщик социальных услуг имеет в наличии Порядок предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области, национальные стандарты Российской Федерации, другие документы в области стандартизации, соответствующие направлению деятельности.

6. Поставщик социальных услуг при предоставлении социального обслуживания на дому использует документы, находящиеся в актуальном состоянии (документы своевременно пересматриваются, в них вносятся необходимые изменения или происходит их изъятие).

2. Требования к условиям размещения поставщика социальных услуг и обеспечения доступности предоставления социального обслуживания на дому

1. Приблизженность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг.

2. Состояние помещений (здания) поставщика социальных услуг

соответствует санитарно-гигиеническим нормам и правилам.

3. Состояние помещений (здания) поставщика социальных услуг соответствует требованиям противопожарной безопасности.

4. Поставщик социальных услуг обеспечивает получателям социальных услуг, их законным представителям, в том числе имеющим ограничения в передвижении, возможность доступа в помещения (здание) поставщика социальных услуг.

5. Помещения (здания), занимаемые поставщиком социальных услуг, обеспечивают размещение соответствующего персонала, получателей социальных услуг, их законных представителей.

6. Помещения (здания) поставщика социальных услуг обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.

7. Основные помещения поставщика социальных услуг оснащены телефонной связью.

8. Доступ в помещение (здание) поставщика социальных услуг осуществляется в течение рабочего дня, определенного графиком работы поставщика социальных услуг.

9. Поставщиком социальных услуг определен сотрудник, осуществляющий первичный прием получателей социальных услуг и/или регистрацию обращений граждан, обратившихся за предоставлением социального обслуживания на дому.

3. Требования к укомплектованности и квалификации персонала (представителей) поставщика социальных услуг, предоставляющего социальное обслуживание на дому

1. Поставщик социальных услуг располагает необходимым количеством представителей поставщика социальных услуг, осуществляющих социальное обслуживание, в соответствии со штатным расписанием.

2. Представитель поставщика социальных услуг имеет профессиональную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для выполнения возложенных на него обязанностей, с учётом требований профессиональных стандартов.

3. 60 процентов представителей поставщика социальных услуг имеют профессиональное образование и квалификационные аттестаты (требование применяется только к государственным поставщикам социальных услуг).

4. Квалификация представителей поставщика социальных услуг обеспечивается посредством обучения, переподготовки, повышения квалификации на курсах или иными действенными способами не реже одного раза в 5 лет (требование применяется только к государственным поставщикам социальных услуг).

5. Поставщиком социальных услуг для каждого представителя разработаны и

действуют должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.

6. Представители поставщика социальных услуг аттестованы в установленном порядке в соответствии с действующим законодательством.

7. Поставщиком социальных услуг разработан и реализуется план повышения уровня профессиональной компетенции представителей поставщика социальных услуг, учитывающий необходимость повышения их компетенции.

8. Представители поставщика социальных услуг обладают высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствуются в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

4. Требования к специальному и табельному техническому оснащению поставщика социальных услуг

1. Поставщик социальных услуг располагает необходимым специальным и табельным техническим оснащением для предоставления социального обслуживания на дому надлежащего качества. Специальное и табельное техническое оснащение поставщика социальных услуг должно:

соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов;

соответствовать основным видам социальных услуг, для выполнения которых эти средства предназначены;

применяется строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами;

содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяется. Неисправное оснащение поставщика социальных услуг, дающее при работе сомнительные результаты, снимается с эксплуатации, заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного подтверждается его проверкой.

2. Поставщиком социальных услуг ежегодно разрабатывается план работы, в котором отражаются перспективы закупки, проверки и ремонта оснащения.

3. Руководитель поставщика социальных услуг назначает лицо, ответственное за эксплуатацию оснащения, правильность и эффективность его использования.

4. Поставщиком социальных услуг ведётся журнал по технике безопасности работы с оснащением.

5. Требования к предоставлению информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах предоставления социального обслуживания на дому

1. Информирование граждан, признанных нуждающимися в социальном

обслуживании, о порядке предоставления социального обслуживания на дому, перечне социальных услуг осуществляется непосредственно в помещениях поставщиков социальных услуг с использованием электронной или телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, иными общедоступными способами.

2. На входе в помещения (здания) поставщика социальных услуг имеется вывеска с указанием наименования поставщика социальных услуг.

3. В помещении поставщика социальных услуг имеется не менее одного информационного стенда в местах, доступных для всех посетителей, который содержит полную информацию о социальных услугах, оказываемых поставщиком социальных услуг, в том числе информацию о руководителе, его заместителях и заведующих отделениями (фамилия, имя, отчество, номер кабинета, приемные часы); указатели основных кабинетов; сведения о территориальной комиссии (наименование, адрес, телефон, электронный адрес); наименования национальных стандартов Российской Федерации, информацию о порядке предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области, перечне социальных услуг, противопоказаниях для социального обслуживания на дому, перечне документов, необходимых для социального обслуживания на дому, краткое описание процедуры приема граждан, условиях оплаты предоставления социального обслуживания на дому, тарифах социальных услуг на дому, правилах и условиях эффективного и безопасного оказания социальных услуг, о гарантированных обязательствах поставщика социальных услуг.

4. Представители поставщика социальных услуг представляют получателям социальных услуг информацию о процедуре получения и характеристике социальных услуг, сроках их оказания, возможностях оценки качества обслуживания со стороны получателя социальных услуг.

5. Информация излагается простым и понятным языком без использования специальных терминов и понятий.

6. Информация о социальном обслуживании на дому предоставляется гражданам (в течение рабочего дня устное консультирование - не более 10 минут для 1 человека; по телефону устное консультирование - не более 5 минут, не требующее точной передачи большого количества информации, письменное консультирование – в ответ на письменные запросы) в соответствии с действующим законодательством.

7. Поставщик социальных услуг ежегодно подготавливает и распространяет не менее одного информационного материала о предоставлении социального обслуживания на дому (буклеты, листовки, информационные письма и т.д.).

8. Информация о социальном обслуживании на дому распространяется в иных организациях социального обслуживания, расположенных на территории

обслуживания поставщика социальных услуг.

9. Ответственный исполнитель, назначенный руководителем поставщика социальных услуг, не реже двух раз в месяц проводит анализ актуальности информации, размещенной на стенде, и в случае необходимости обновляет ее содержание.

10. Получатели социальных услуг информируются о поставщике социальных услуг, предоставляющем социальное обслуживание на дому.

11. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость доступность информации:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

- о структуре и об органах управления поставщика социальных услуг;

- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств областного бюджета и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием, с их согласия, уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социального обслуживания на дому (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения, обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет);

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет средств областного бюджета, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемого социального обслуживания на дому за счет средств областного бюджета и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль

в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг, и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Требования к внутренней системе (службе) контроля качества обслуживания поставщиком социальных услуг

1. Поставщик социальных услуг в соответствии с требованиями Порядка предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг Самарской области и другими нормативными правовыми актами в области социального обслуживания населения имеет документально оформленную внутреннюю систему (службу) контроля качества обслуживания подразделениями и персоналом, осуществляющими предоставление социального обслуживания на дому.

2. Поставщиком социальных услуг разрабатываются порядок и план проведения внутренних проверок качества обслуживания.

3. Результаты внутренних и внешних проверок фиксируются в письменном виде, рассматриваются на заседаниях Комиссии с составлением протоколов заседаний Комиссии не реже одного раза в год.

4. Поставщиком социальных услуг разрабатывается и исполняется план мероприятий по совершенствованию деятельности поставщика социальных услуг, устранению выявленных недостатков.

7. Требования к системе качества обслуживания поставщиком социальных услуг, предоставляющим социальное обслуживание на дому и оказывающим социальные услуги более 3 лет

1. Поставщиком социальных услуг разрабатывается и применяется руководство по качеству обслуживания.

2. Поставщиком социальных услуг назначается ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей подразделений, которое помимо других возложенных на него обязанностей отвечает за разработку, надлежащее функционирование и поддержание в рабочем состоянии системы качества подразделений (далее – СКП).

3. Поставщиком социальных услуг устанавливаются порядок разработки (или при необходимости корректировки), рассмотрения, утверждения и ведения всех

документов, относящихся к СКП, а также порядок обеспечения ими.

4. Поставщиком социальных услуг разрабатываются порядок и план проведения внутренних проверок СКП.

5. Поставщиком социальных услуг ведутся ежегодные отчеты о состоянии СКП с предложениями по совершенствованию процесса предоставления социального обслуживания на дому.

6. Поставщиком социальных услуг разрабатывается и исполняется план мероприятий по совершенствованию деятельности поставщика социальных услуг по предоставлению социального обслуживания на дому, устранению выявленных недостатков.

8. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении социального обслуживания на дому на этапе обращения лица к поставщику социальных услуг

1. Обращение получателя социальных услуг, его законного представителя к поставщику социальных услуг включает регистрацию обращения, оценку возможностей поставщика социальных услуг по предоставлению социального обслуживания на дому в соответствии с ИППСУ, ознакомление получателя социальных услуг с нормами и правилами предоставления социального обслуживания на дому, консультирование получателя социальных услуг, его законного представителя по вопросам предоставления социального обслуживания на дому.

2. Прием получателя социальных услуг, его законного представителя проводится сотрудником, ответственным за регистрацию обращений граждан, назначаемым руководителем поставщика социальных услуг, на основании наличия актуальных документов, перечисленных в разделе 5 Порядка предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области (документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг; документ, подтверждающий полномочия законного представителя (при обращении за получением социальных услуг представителем получателя социальных услуг); выданная получателю социальных услуг органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания, ИППСУ, в которой указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению), в течение одного дня с момента обращения к поставщику социальных услуг.

3. Сотрудник поставщика социальных услуг, ответственный за регистрацию обращений граждан, осуществляет запрос в территориальную комиссию на

получение копии акта оценки индивидуальной нуждаемости граждан в предоставлении отдельных форм социального обслуживания в организациях социального обслуживания в Самарской области и при необходимости других документов.

4. При обращении получатель социальных услуг, его законный представитель имеют возможность получить информацию о перечне, содержании социальных услуг, Порядке предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области, условиях, правилах предоставления социального обслуживания на дому поставщиком социальных услуг, ознакомиться с работой поставщика социальных услуг.

5. Поставщиком социальных услуг ведется учёт обращений граждан, регистрация представленных ИППСУ, договоров и решений о прекращении предоставления социального обслуживания на дому.

9. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении социального обслуживания на дому на этапе заключения договора

1. Поставщик социальных услуг обеспечивает получателю социальных услуг условия для заключения договора в соответствии с действующим законодательством, потребностями и особенностями его жизненной ситуации.

2. Оформление договора может осуществляться как в помещении поставщика социальных услуг, так и на дому у получателя социальных услуг.

3. На основании ИППСУ (последней по дате утверждения) с получателем социальных услуг заключается договор, неотъемлемой частью которого является перечень согласованных социальных услуг с указанием наименований социальных услуг, объема, условий, периодичности их предоставления, а также правила предоставления социальных услуг на дому.

4. Объем и продолжительность предоставления социального обслуживания на дому устанавливаются с учетом ИППСУ (последней по дате утверждения), но не более объема социальных услуг перечня, указанного в ИППСУ.

5. Предоставление социального обслуживания на дому осуществляется только при соблюдении получателем социальных услуг условий договора, в том числе своевременной и в полном объеме оплаты стоимости предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

6. Перечень согласованных социальных услуг согласован с получателем социальных услуг, что подтверждается его подписью в приложении к договору.

7. Поставщиком социальных услуг соблюдаются сроки заключения договора.

8. На основании факта заключения договора сведения о получателе социальных услуг вносятся в регистр получателей социальных услуг.

9. Договор хранится в личном деле получателя социальных услуг у поставщика социальных услуг.

10. Требования к поставщику социальных услуг на этапе непосредственного предоставления социальных услуг

1. Социальное обслуживание на дому осуществляется в соответствии с договором.

2. Социальное обслуживание на дому производится поставщиком социальных услуг через своих представителей из числа персонала поставщика социальных услуг в объемах и сроки, согласованные поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг с учетом действующих нормативных правовых актов.

3. Поставщик социальных услуг закрепляет за получателем социальных услуг своего представителя из числа персонала поставщика социальных услуг, непосредственно осуществляющего предоставление социального обслуживания на дому, и имеет право производить его замену.

4. Каждый представитель поставщика социальных услуг ведет отчетную документацию.

5. Факт заказа и оказания социальных услуг по договору, объем финансовых средств, полученных от получателя социальных услуг, объем финансовых средств, затраченных на выполнение социальных услуг, результаты расчета с получателем социальных услуг фиксируются в письменном виде, скрепляются подписями представителя поставщика социальных услуг и получателя социальных услуг, либо, в случае отказа получателя социальных услуг, представителем поставщика социальных услуг и иным незаинтересованным лицом составляется акт, подтверждающий факт заказа и оказания социальных услуг.

6. Организация не вправе передавать исполнение обязательств по договору третьим лицам.

7. В экстренных случаях (временное отсутствие указанного представителя поставщика социальных услуг на рабочем месте по болезни или иной причине) заказанные социальные услуги получателю социальных услуг оказывает иной представитель поставщика социальных услуг по удостоверению работника социальной службы либо по иному документу, указывающему, что пришедшее к получателю социальных услуг лицо является представителем поставщика социальных услуг, уполномоченным на оказание социальных услуг в рамках конкретного договора.

8. При изменении условий договора в рамках действующей ИППСУ с получателем социальных услуг заключаются дополнительные соглашения. Изменение условий договора может осуществляться не чаще одного раза в месяц. Изменения начинают действовать в отношении получателя социальных услуг после

оформления дополнительного соглашения к договору.

9. При необходимости увеличения объемов предоставления социального обслуживания на дому, изменения форм и продолжительности предоставления социального обслуживания поставщик социальных услуг или получатель социальных услуг может обратиться в территориальную комиссию для пересмотра ИППСУ.

10. Пересмотр ИППСУ должен проводиться территориальной комиссией не реже одного раза в 3 года с учетом результатов реализованной ИППСУ.

11. Поставщиком социальных услуг ведется учет заключенных дополнительных соглашений к договорам.

12. В личном деле получателя социальных услуг у поставщика социальных услуг имеются копии ИППСУ, оригиналы договора и всех дополнительных соглашений к договору.

13. Основные сведения об оказанных социальных услугах на дому фиксируются в акте сдачи-приемки оказанных услуг, составляемом в двух экземплярах, один из которых, подписанный получателем социальных услуг, хранится у поставщика социальных услуг.

11. Требования к поставщику социальных услуг при обеспечении прав получателя социальных услуг, в том числе конфиденциального характера, при предоставлении социального обслуживания на дому

1. Хранение документов и информации о получателе социальных услуг осуществляется таким образом, чтобы исключалась возможность их использования посторонними лицами.

2. Распространение частичной или полной информации о получателе социальных услуг осуществляется только в интересах получателя социальных услуг и с его согласия в соответствии с действующим законодательством.

3. Предоставление информации о получателе социальных услуг другим организациям и должностным лицам осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

12. Требования к поставщику социальных услуг при рассмотрении предложений, претензий и жалоб по предоставлению социального обслуживания на дому и досрочному прекращению предоставления социального обслуживания на дому

1. Поставщиком социальных услуг ведется книга жалоб и обращений получателей социальных услуг, которая находится в доступном для получателей социальных услуг месте.

2. Поставщиком социальных услуг в установленном действующим

законодательством порядке рассматриваются все устные и письменные обращения получателей социальных услуг, ответы заявителям предоставляются в установленный действующим законодательством срок.

3. Поставщиком социальных услуг в доступном месте предоставляется информация о вышестоящей организации поставщика социальных услуг и ее руководителях.

4. Ежеквартально осуществляется контроль за рассмотрением жалоб получателей социальных услуг со стороны руководителя поставщика социальных услуг.

5. Поставщиком социальных услуг прекращается предоставление социального обслуживания на дому по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

6. Получатель социальных услуг или его законный представитель имеет право отказаться от предоставления социального обслуживания на дому на любом этапе по личному заявлению при условии возмещения поставщику социальных услуг фактически понесенных расходов.

7. Прекращение предоставления социального обслуживания на дому производится в следующих случаях:

по личной инициативе получателя социальных услуг (его законного представителя);

по окончании срока предоставления социальных услуг в соответствии с ИПССУ и (или) истечении срока действия договора;

при нарушении получателем социальных услуг (его законным представителем) условий договора в порядке, установленном договором;

в случае смерти получателя социальных услуг или ликвидации поставщика социальных услуг;

на основании решения суда о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим;

в случае осуждения получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

8. Личное заявление получателя социальных услуг о прекращении предоставления социального обслуживания на дому или копия приказа руководителя поставщика социальных услуг о прекращении социального обслуживания на дому хранятся в личном деле получателя социальных услуг.

9. Поставщиком социальных услуг ведется книга приказов о прекращении предоставления социального обслуживания.

13. Требования к документальному сопровождению процесса предоставления социального обслуживания на дому

1. Социальное обслуживание на дому осуществляется в соответствии с перечнем документов, необходимых для оказания социального обслуживания на дому.

2. Формы бланков и документов, применяемых при социальном обслуживании на дому, утверждаются органом государственной власти Самарской области в сфере социального обслуживания.

3. Иная документация поставщика социальных услуг ведется по формам, утвержденным действующими нормативными правовыми актами.

Порядок проведения внутреннего контроля качества

Данный Порядок проведения внутреннего контроля качества (далее – Порядок) разработан на основании Порядка предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области.

Внутренний контроль качества АНО «ЦСОН Северного округа» (далее – ЦСОН) проводят с целью обеспечения стабильного уровня качества, своевременное предотвращение или устранение несоответствий предоставляемых социальных услуг предъявляемым к ним требованиям.

Ответственное лицо, отвечающее за разработку системы качества и составление отчетов, (далее – ответственное лицо) также является ответственным за качество оказываемых услуг.

Ответственными исполнителями по проведению проверок приказом директора ЦСОН назначаются специалисты по социальной работе, закрепленные за соответствующими участками обслуживания отделов социального обслуживания населения в муниципальных районах, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых отделов.

Эффективность контроля качества ЦСОН определяют по результатам ее оценок, получаемых при проверках.

В процессе проверки контроля качества ЦСОН в целом, отделов и участков обслуживания осуществляют:

- контроль соответствия системы качества требованиям Порядка предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области и документации на нее;
- анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов (Таблица 1,2,3);
- анализ и оценку результатов работы ЦСОН в области качества услуг;
- выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

Сотрудник ЦСОН проводит самоконтроль качества оказываемых социальных услуг.

Специалисты по социальной работе, закрепленные за соответствующими участками обслуживания, проводят внутренний контроль своего участка обслуживания и перекрестный контроль системы качества других участков обслуживания согласно Плану проведения внутренних (перекрестных) проверок качества.

В ходе проверки специалисты по социальной работе, закрепленные за соответствующими участками обслуживания, непосредственно осуществляют:

- анализ и оценку состояния функционирования системы качества на участке обслуживания, т.е. насколько добросовестно оказываются социальные услуги

получателям социальных услуг, каковы результаты и эффективность работы на участке обслуживания;

- контроль соответствия системы качества требованиям Порядка предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области (Таблица 1, 2, 3). Данные проверки отражаются в сводной таблице контроля качества (Приложение № 8) и по отделу подводится итог в виде оформления рекомендательного письма по исправлению нарушений.

Ответственное лицо, ответственные сотрудники ЦСОН осуществляют контроль системы качества согласно Плану проведения внутренних проверок качества.

В ходе проверки осуществляют:

- контроль соответствия системы качества требованиям Порядка предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области (Таблица 1,2,3);
- анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;

Результаты проверок аккумулирует ответственный, проводя анализ и оценку результатов работы ЦСОН в области качества услуг и выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

Проверки системы качества ЦСОН могут быть плановыми и внеплановыми. Периодичность плановых проверок устанавливают в зависимости от результатов анализа качества услуг и проводятся согласно Плану проведения внутренних проверок качества, утвержденного приказом директора ЦСОН.

Внеплановую проверку системы качества или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты предоставляемых услуг каким-либо отделением или ЦСОН в целом, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

После окончания внутренней проверки ее результаты оформляют в виде отчета о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности ЦСОН (структурных подразделений) в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

Специалисты по социальной работе, закрепленные за соответствующими участками, после проведения контроля в трехдневный срок оформляют отчет и передают ответственному лицу.

Результаты проверок качества оказываемых услуг организацией являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

**Примерный план проведения внутреннего производственного контроля
качества на участках обслуживания**

№	Проверяемый участок обслуживания	Проверяющий	Периодичность проверки
1			

**Примерный план проведения производственного контроля качества на
участках обслуживания**

№	Проверяемый участок обслуживания	Проверяющий	Периодичность проверки
1	Участки обслуживания	Ответственное лицо по контролю качества	плановая – 1 раз в год; внеплановая – по мере необходимости

Проверяющий _____

Объект проверки _____

Отдел _____

Участок обслуживания _____

Специалист по соц. работе _____

социальный работник _____

дата _____

Сводная таблица контроля качества

Основные факторы	наличие и состояние документов	условия размещения учреждения	укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация	специальное и табельное техническое учреждение	состояние информации об учреждении	наличие собственной системы контроля	требования к системе качества обслуживания поставщика, предоставляющим соц. обслуживание более 3-х лет	обеспечение прав получателей соц. услуг	рассмотрение претензий и жалоб по предоставлению соц. обслуживания	документальное сопровождение	% реализации требований к качеству обслуживания/уровень соответствия требованиям качества
требования											
Алгоритм	Обращение получателя социальных услуг					Заключение договора с получателем социальных услуг					
требования											

Социальные услуги	Непосредственное предоставление социальных услуг	
требования		

Рекомендации:

Должность, Ф.И.О. и подпись проверяющего _____

Уровни требований к качеству предоставленного получателям социальных услуг социального обслуживания на дому

Уровень	Критерии соответствия предоставления социального обслуживания требованиям к качеству
4 уровень	<p>Предоставление социального обслуживания на дому соответствует требованиям к качеству обслуживания. Реализация 90-100% требований, установленных пунктами 1 - 13 Приложения №6 настоящего Руководства.</p> <p>Получатель социальных услуг удовлетворен социальным обслуживанием на дому.</p> <p>Обоснованные жалобы отсутствуют.</p>
3 уровень	<p>Предоставление социального обслуживания на дому в целом соответствует требованиям к качеству обслуживания. Реализация не менее 80% требований, установленных 1 - 13 Приложения №6 настоящего Руководства.</p> <p>Получатель социальных услуг в целом удовлетворен социальным обслуживанием.</p> <p>Обоснованные жалобы отсутствуют.</p>
2 уровень	<p>Предоставление социального обслуживания на дому осуществляется с устранимыми нарушениями требований к качеству обслуживания. Реализация не менее 70% требований, установленных пунктами 1 - 13 Приложения № 6 настоящего Руководства.</p> <p>Получатель социальных услуг не вполне удовлетворен социальным обслуживанием. Наличие обоснованных жалоб.</p>
1 уровень	<p>Предоставление социального обслуживания на дому не соответствует требованиям к качеству обслуживания. Реализация менее 70% требований, установленных 1 - 13 Приложения №6 настоящего Руководства.</p> <p>Получатель социальных услуг не удовлетворен социальным обслуживанием. Наличие многочисленных обоснованных жалоб.</p>

Уровень соответствия требованиям качества оказания социальных услуг в ЦСОН должен соответствовать 3-4 уровням соответствия требованиям к качеству обслуживания.

Проверяющий _____
 Объект проверки _____
 Отдел _____
 Участок обслуживания _____
 Специалист по социальной работе _____
 Социальный работник _____
 Дата _____

Контроль качества социальных услуг

№ п/п	№ наименования фактора (код)	% реализации требований к качеству обслуживания	замечания	срок исправления
1	2	5	6	7

План совершенствования работы организации по оказанию социальных услуг

В соответствии с Порядком предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области результаты проверок системы качества организации являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

1. Совершенствование документационной организационной системы управления качеством (поддержание в рабочем состоянии руководства по качеству, разработка регламентов и стандартов организации по основным направлениям деятельности – надомное обслуживание);

2. Создание системы мотивации качества у персонала:

- внутренняя мотивация (понятие смысла, убежденности в важности выполняемой сотрудниками работы);
- внешняя мотивация (заработать денежные средства; получить признание, одобрение, похвалу; продвижение по служебной лестнице и личный рост);

3. Обучение персонала:

- обучение основам межличностной коммуникации;
- проведение занятий по повышению профессиональной и методической подготовке;
- тренинговые занятия;
- организация обмена опытом между отделениями;
- проведение занятий по совершенствованию социальной и эмоциональной компетенции;
- проведение занятий по бесконфликтной коммуникации;
- обучение техникам снятия стресса.

4. Организация взаимодействия с потребителями услуг:

- информационные стенды;
- средства массовой информации;
- интернет-киоски;
- сайт организации (cson.sever@mail.ru);
- книга отзывов и предложений;
- информационная корзина;

- организация наблюдения за ответной реакцией клиента (самоконтроль);
- встречи руководства ЦСОН с получателями социальных услуг;
- анкетирование получателей социальных услуг;
- проведение независимой оценки качества Общественным советом ЦСОН на предмет удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми социальными услугами.

5. Взаимодействие с учреждениями и организациями:

- круглые столы;
- организация совместных комиссий для решения вопросов по социальной защите и социальному обслуживанию на дому;
- организация и проведение совместных мероприятий, направленных на повышение качества жизни граждан;

6. Обмен опытом работы сотрудников ЦСОН и между учреждениями и организациями социального обслуживания;

7. Улучшение качества оказываемых социальных услуг путем вовлечения всего персонала в деятельность всестороннего и систематического процесса самооценки по предоставлению социальных услуг на дому;

8. Изучение запросов по качеству обслуживания;

9. Планирование деятельности организации по обеспечению качества социальных услуг;

10. Определение потенциальных проблем и возможностей улучшения социальных услуг;

11. Внедрение инновационных форм социального обслуживания;

12. Обеспечение надлежащего распределения ресурсов ЦСОН в стремлении обеспечения качества оказания социальных услуг наиболее эффективным и экономичным способом (анализ использования средств);

13. Предоставление социального обслуживания на дому в соответствии с разработанной территориальной комиссией при министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области по признанию граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих на территории Самарской области, нуждающимися в социальном обслуживании и разработке индивидуальной программы предоставления социальных услуг индивидуальной программой предоставления социальных услуг.