

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья»

О.П. Бугай

2016 г.



Положение

**о контроле качества предоставления социальных услуг в
государственном автономном учреждении Новосибирской области «Центр
социальной помощи семье и детям «Семья»**

1. Общие положения

Система контроля качества предоставления 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, соответствующего требованиям государственных стандартов социального обслуживания.

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 – нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги.

Цель контроля качества: обеспечение необходимых условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышение эффективности и качества социальных услуг на всех стадиях их предоставления, предупреждение возможных отклонений от требований национальных стандартов к социальным услугам и обеспечения репутации ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья» как надежного и порядочного исполнителя государственного заказа.

Для достижения поставленной цели необходимо решение следующих основных задач:

-осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

-предупреждение проблем качества услуг, то есть предупреждение проблемы, а не решение после ее возникновения;

-устранение любых несоответствий качества оказываемых услуг, предъявляемым к ним требованиям;

-обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг и его повышения;

- должностные инструкции предназначены для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы учреждения).

В зависимости от того, насколько качественно составлены эти документы, насколько квалифицированно и четко изложены в них обязанности, права, порядок выполнения различных процедур при предоставлении услуг и другие функции персонала, зависит эффективность работы учреждения и качество предоставляемых услуг.

Функционирование системы контроля качества учреждения основывается на следующих принципах:

-обеспечения приоритетности запросов клиентов, то есть полная реализация этих запросов при предоставлении услуг;

-соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

-обеспечения учреждения профессиональными кадрами, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);

-четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг в сочетании с их материальным и моральным стимулированием;

-личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества;

-документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;

-обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества и политики в области качества.

2. Система контроля качества оказания социальных услуг основывается на следующих нормативно - правовых актах:

Федеральные законы:

- Федеральный закон от 10 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152 «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 20 февраля 1995 г. № 24 «Об информации и защите информации»;

- Федеральный закон от 08 августа 2001г. № 128 «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

*Национальные государственные стандарты Российской Федерации.
Постановления Правительства Российской Федерации и Новосибирской*

области:

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания».
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52881-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей».
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52888-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям».
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» (принят постановлением Госстандарта РФ от 24 ноября 2003г. №326-ст).
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» (принят постановлением Госстандарта РФ от 24 ноября 2003г. №327-ст).
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения».
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения» (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005г. №533-ст).
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005г. №534-ст).
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания».
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания» (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007г. №561-ст).
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания».
- Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества».
- Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь».
- Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» (принят постановлением Госстандарта РФ от 15 августа 2001).
- Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 10005-2007 «Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества» (утв. приказом

Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 567-ст).

- Национальный стандарт ГОСТ Р 506991—94 «Модель обеспечения качества услуг» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 29 июня 1994 г. № 181-ст).

- Международный стандарт ИСО 19011-2002 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества».

- Концепция развития национальной системы стандартизации (одобрена распоряжением Правительства РФ от 28 февраля 2006 г. № 266-р).

- Постановление губернатора Новосибирской области от 09.10.2007 г. № 387 «Об утверждении положения о порядке осуществления социального обслуживания детей-сирот, безнадзорных детей и детей, оставшихся без попечения родителей».

- Постановление Администрации Новосибирской области от 1 сентября 2005г. № 67 «О государственных стандартах социального обслуживания населения на территории Новосибирской области».

- Постановление администрации Новосибирской области от 06.07.2006 №51-ПА «Об утверждении требований к объемам основных видов социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения на территории Новосибирской области».

- Постановление Правительства Новосибирской области от 17.01.2011 № 7-п «Об утверждении перечня, объема и нормативов финансовых затрат (стоимости) государственных услуг (работ) в сфере социального обслуживания населения за счет средств областного бюджета Новосибирской области на 2011 – 2013 годы».

- Приказ департамента социального развития и обеспечения прав граждан на социальную защиту Новосибирской области от 22.04.2010 № 217 «Об организации учета социальных услуг».

- Приказ департамента социального развития и обеспечения прав граждан на социальную защиту Новосибирской области от 03.10.2008 № 750 (в редакции приказа от 16.06.2001 № 312) «Об оценке эффективности и качества деятельности государственных бюджетных учреждений социального обслуживания Новосибирской области».

- Приказ департамента социального развития и обеспечения прав граждан на социальную защиту Новосибирской области от 29.12.2007 № 883 «Об утверждении требований к объемам основных видов социальных услуг, предоставляемых несовершеннолетним, нуждающимся в социальной реабилитации и детям с ограниченными возможностями».

3.Обеспечение санитарно-гигиенических норм в помещениях учреждения в соответствии с требованиями:

- СанПиН 2.4.3259 -15 постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.02.2015 № 8.

Приказ министерства социального развития Новосибирской области от 23.12.2014 № 1146 «Об утверждении Стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг.

Приказ министерства социального развития Новосибирской области от 31.12.2015 № 1288 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг»

4. Организационная структура системы контроля качества социальных услуг в ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья»

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: Министерство социального развития Новосибирской области, Росздравнадзор РФ (регионального и федерального уровней), территориальное управление в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Новосибирской области, Ростехнадзор, Роспожарнадзор и др.

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.

Организация внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в учреждении осуществляется специально созданной комиссией, в состав которой входят лица, назначаемые приказом директора учреждения.

Эта служба контроля охватывает этапы планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

Проверки могут быть плановые и внеплановые.

Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, при выявлении нарушений в ходе проведения плановых проверок, либо при возникновении конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку мероприятий по улучшению работы отделений.

Внутренний контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

В системе качества учреждения четко распределены полномочия и ответственность персонала за его деятельность по предоставлению услуг,

влияющую на обеспечение их качества.

Личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организации, общее руководство работами по обеспечению качества.

Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества.

Обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований к политике в области качества учреждения.

Организационная структура системы качества в ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья» представляет собой:

- контроля руководителя структурного подразделения;
- работы комиссии по внутреннему контролю качества социальных услуг, оказываемых учреждением;
- контроля директора ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья»;
- независимая оценка качества.

5. Контроль руководителя структурного подразделения

Контроль руководителя структурного подразделения осуществляется в соответствии с ежегодно составляемым им планом не реже 1 раза в месяц.

Внеплановые проверки руководителя подразделения проводятся, при наличии претензий и жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, либо при возникновении конфликтной ситуации, в течение 3-х дней, с момента выявления претензии.

Целью контроля качества руководителем, является контроль полноты и своевременности оказания социальных услуг сотрудниками подразделения и их качества.

Руководитель структурного подразделения контролирует:

- реализацию плана работы подразделения;
- выполнение объема работ сотрудниками подразделения в соответствии с индивидуальными планами и графиками работ, и соответствие социальных услуг инструкциям и стандартам по их предоставлению;
- правильность и своевременность ведения документации.

Кроме того, руководитель структурного подразделения проводит анализ деятельности подразделения.

По результатам проверок руководитель структурного подразделения:

- разрабатывает и реализует мероприятия по устранению недостатков, нарушений, выявленных в ходе проверки (план мероприятий по устранению недостатков);
- вносит предложения, направленные на улучшение качества социальных услуг;
- внедряет современные социальные технологии с учетом потребностей клиентов.

В случае отклонения действий сотрудников от требований нормативных документов, в том числе по причине отсутствия возможности их выполнения, руководитель структурного подразделения информирует о данном факте

директора ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья» для принятия мер по их устранению.

В случае нарушений трудовой дисциплины, невыполнения должностных инструкций информирует директора ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья», выносит данный факт на комиссию по контролю качества, который ходатайствует о дисциплинарном взыскании.

Комплект документов руководителя структурного подразделения для организации проверок включает в себя:

- план работы структурного подразделения;
- книгу отзывов и предложений ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья»;
- листы учета услуг, оказываемых подразделением;
- служебные записки по внутреннему контролю качества.

6. Работа комиссии по контролю качества социальных услуг

Состав комиссии по контролю качества социальных услуг утвержден приказом директора. Работа комиссии осуществляется в соответствии с данным Руководством и ежегодным планом работы, утверждаемым директором ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья».

Целью деятельности комиссии является контроль за реализацией политики учреждения в области качества оказания социальных услуг.

Проверки, осуществляемые комиссией, могут быть плановые и внеплановые. Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический (например, проверяется качество оказания социально-психологических услуг), фронтальный (оценивается качество всех гарантированных учреждением услуг), сравнительный (сравниваются данные предшествующего периода, отмечается тенденция), документарный (проверяются листы и журналы учета услуг, отчеты о проводимых услугах, результаты анкетирования, качество ведения медицинской документации и т.д.).

Плановые проверки каждого структурного подразделения осуществляются 1 раз в квартал согласно плану проверок.

Вопросы для проведения проверок разрабатываются комиссией и утверждаются директором ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья» индивидуально для каждой проверки.

Конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующему отделением, которое подлежит проверке, за три дня до ее начала под роспись.

После окончания проверки члены комиссии в течение 3 дней документально оформляют результаты проверки, составляется перечень выявленных недостатков, и заведующего данного подразделения знакомят с результатами проверки под роспись.

Заведующий отделением в 10-тидневный срок разрабатывает и согласовывает с председателем комиссии план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, при возникновении конфликтной ситуации, запросов правоохранительных органов, для контроля выполнения рекомендаций и

замечаний, данных по результатам плановой проверки. Внеплановая проверка проводится для изучения ситуации и выработки мероприятий по улучшению работы отделения.

Внеплановые проверки проводят в присутствии заведующего отделения, или без него в течение 3 дней с момента возникновения нестандартной или конфликтной ситуации.

После окончания проверки в течение 3 дней комиссия документально оформляет результаты проверки, дает рекомендации по устранению выявленных недостатков и знакомит с ним заведующего, проверяемого отделения под роспись. Заведующий отделением направляет письменный ответ клиенту, от которого поступила жалоба или претензия в течение 15 дней, за подписью директора.

Заведующий отделением в 10-тидневный срок разрабатывает и согласовывает с директором план мероприятий по устранению недостатков с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

Результаты работы комиссии по внутреннему контролю качества отражаются в акте, форма которого утверждена директором учреждения.

Итоги проверок рассматриваются на заседаниях комиссии по контролю качества предоставления государственных социальных услуг населению.

В случае выявления отклонений в действиях сотрудников от требований нормативных документов, в том числе по причине отсутствия возможности их выполнения, комиссия информирует о данном факте директора учреждения для принятия мер по их устранению (служебная записка).

В случае нарушений трудовой дисциплины, невыполнения должностных инструкций, инструкций по оказанию социальных услуг данный факт рассматривается на заседании комиссии по контролю и затем информирует директора, ходатайствуя о дисциплинарном наказании (служебная записка).

Комиссия осуществляет проверку:

- ведения документации структурного подразделения, в том числе по внутреннему контролю качества социальных услуг;

- деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствие национальным стандартам, Положениям об отделениях;

- результативности оказываемых социальных услуг (удовлетворенность клиентами качеством полученных социальных услуг);

- факторов, влияющих на качество социальных услуг, в том числе состояние информации об учреждении, условий предоставления услуг (наличие необходимых помещений, оборудования, сопутствующих материалов и т.д.);

- наличия и состояния документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (Устав, Положение об учреждении, коллективный договор, национальные и государственные стандарты РФ, стандарты учреждения, Федеральные законы, нормативно-правовые акты Правительства Российской Федерации и Правительства НСО);

- укомплектованности учреждения специалистами и их квалификацией, в том числе своевременности повышения их квалификации и прохождении аттестации;

-обеспеченности специальным и табельным техническим оснащением (оборудованием, приборами и аппаратурой);

-результатов устранения недостатков, выявленных в ходе проверок и аналитической работы учреждения (социологических опросов, мониторингов, анкетирования и т.д.).

Комиссия по внутреннему контролю качества социальных услуг контролирует:

- листы учета услуг;
- должностные инструкции;
- аналитические записки по результатам социологических опросов, анкетирования;
- книги отзывов и предложений;
- планы-графики повышения квалификации сотрудников.

7.Количественная и качественная оценка социальных услуг

Контроль качества социальных услуг представляет собой количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

В ходе проведения внутреннего контроля качества социальных услуг оценивается их соответствие стандарту, документации на услугу, нормативным документам:

- объем (количество оказанных социальных услуг);
- форма (по стандарту);
- порядок предоставления;
- условия предоставления.

Качество услуги - степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей.

Оценка качества является исследованием, выполненным в количественной (с применением статистики) или качественной (нестатистической) методологии или же использующим сочетание разных методологий.

Количественные характеристики социальной услуги:

- время ожидания услуги;
- время предоставления услуги;
- характеристики оборудования, инструментов;
- полнота услуги;
- надежность результата услуги;
- точность исполнения услуги;
- безопасность процессов оказания услуги;
- процент отклонения (в большую сторону) количества фактически обслуженных клиентов от установленных нормативов, определяемых государственным заданием;
- процент отклонения (в большую сторону) количества оказанных социальных, социально-медицинских, социально-психологических и других услуг от установленных нормативов;
- процент фактически выполненных мероприятий структурных

подразделений по отношению к планируемым (ежемесячно).

Качественные характеристики социальной услуги:

- репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентность и мастерство исполнителя услуги;
- доступность персонала;
- эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу);
- доверие к персоналу;
- надежность и безопасность проводимых услуг;
- внешний вид сотрудников,
- комфортность условий проживания клиентов;
- для клиентов: улучшение психоэмоционального и физического состояния;
- отсутствие предписаний со стороны органов, учреждений и других организаций, осуществляющих внешний контроль и надзор;
- отсутствие фактов нарушения финансово-хозяйственной деятельности учреждения и трудового законодательства;
- обеспечение качества подготовки служебных документов, отчетов, информации, сведений структурными подразделениями учреждения по предоставлению социальных услуг;
- своевременность повышения квалификации специалистов;
- использование современных методов, технологий в работе с клиентами по предоставлению социальных услуг и другим видам деятельности структурных подразделений учреждения, в том числе по управлению персоналом;
- отсутствие обоснованных жалоб клиентов на качество предоставляемого социального обслуживания;
- отсутствие нарушений соблюдения правил санитарно-эпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм содержания учреждения;
- отсутствие фактов невыполнения своих служебных обязанностей в полном объеме в соответствии с должностной инструкцией;
- отсутствие установленных фактов нарушения трудовой и исполнительской дисциплины;
- отсутствие нарушений правил техники безопасности и ППБ;
- недопущение чрезвычайных и аварийных ситуаций в структурных подразделениях учреждения.