

Положение о системе качества предоставления социальных услуг краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Северный».

1. Общие положения.

1.1. Система качества предоставления социальных услуг (далее - система контроля качества) представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности граждан пожилого возраста, инвалидов, семей с детьми, одиноких граждан, признанных нуждающимися в социальных услугах.

1.2. Система качества предоставления социальных услуг создается с целью: обеспечения постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами, повышения качества услуг и эффективности их предоставления, организации профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

1.4. Основными задачами, на решение которых направлена система качества, являются:

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

- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг, предъявляемым к ним требованиям.

- обеспечение стабильного качества услуг.

1.5. Принципы системы контроля качества:

- приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг (обеспечение уверенности в том, что эти требования будут полностью реализованы при предоставлении услуг).

- предупреждения проблем качества услуг (обеспечение уверенности в том, что проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения).

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

- обеспеченность учреждения соответствующими людьми, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества).

- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг; влияющих на их качество.

- личная ответственность руководителя 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 моральным и материальным стимулированием качества;

- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;

- обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества;

1.6. Система качества способствует достижению и поддержанию уровня качества предоставления социальных услуг населению.

1.7. Система качества предназначена для удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг повышения эффективности и качества социальных услуг.

1.8. К основным факторам, влияющим на качество социальных услуг, относятся:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует КГБУ СО «КЦСОН «Северный»;
- условия размещения КГБУ СО «КЦСОН «Северный»;
- укомплектованность КГБУ СО «КЦСОН «Северный» специалистами и их квалификация;
 - специальное и техническое табельное оснащение КГБУ СО «КЦСОН «Северный» (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.);
 - состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления социальных услуг населению;
 - порядок социального обслуживания населения, в том числе с применением новых социальных технологий;

1.8.1. Наличие и состояние документации:

В состав документации входят:

- учредительные документы КГБУ СО «КЦСОН «Северный»;
- положений об отделениях КГБУ СО «КЦСОН «Северный»;
- трудовые договора(эффективные контракты) с работниками учреждения;
- методики современных социальных технологий;
- отчетная - учетная документация;
 - документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- национальные стандарты социального обслуживания населения;
- иные нормативные правовые и локальные акты, регламентирующие деятельность КГБУ СО «КЦСОН «Северный»;

1.8.2. Условия размещения КГБУ СО «КЦСОН «Северный».

Требования к размещению КГБУ СО «КЦСОН «Северный»:

- КГБУ СО «КЦСОН «Северный» и его отделения размещаются в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий клиентов. Помещения оснащены средствами коммунально-бытового обслуживания и телефонной связью;
- помещения соответствуют требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум.вибрация и т. д).

1.8.3. Укомплектованность КГБУ СО «КЦСОН «Северный» специалистами и их квалификация.

Требования к укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации:

- полная укомплектованность КГБУ СО «КЦСОН «Северный» необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
- подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;
- четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в нормативных правовых актах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
- аттестация специалистов в установленном порядке.

1.8.4. Подготовка кадров.

В целях повышения качества социальных услуг в КГБУ СО «КЦСОН «Северный» разрабатывается и утверждается план мероприятий по подготовке (обучению, повышению

квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг, включая руководящий состав всех уровней.

1.8.5. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения.

КГБУ СО «КЦСОН «Северный» оснащается специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг:

- оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержатся в технически исправном состоянии, подвергаются систематической проверке;
- неисправное оборудование, приборы и аппаратура, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

1.8.6. Требования к состоянию информации.

Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления клиентам социальных услуг соответствует требованиям Федерального закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей».

КГБУ СО «КЦСОН «Северный» доводит до граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию клиентов необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор.

1.8.7. Полномочия и ответственность специалистов.

В системе контроля качества КГБУ СО «КЦСОН «Северный» четко определяются полномочия, ответственность и взаимодействие всех специалистов учреждения, осуществляющих руководство работой, предоставление социальных услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг;

В КГБУ СО «КЦСОН «Северный» приказом директора назначается ответственное лицо, которое независимо от других возложенных на него обязанностей, отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим Положением.

2. Уровни контроля в системе качества.

2.1. Система качества предусматривает три уровня контроля:

- внутриведомственный контроль - уровень КГБУ СО «КЦСОН «Северный»;
- ведомственный контроль - уровень министерства социальной политики Красноярского края.
- вневедомственный контроль - федеральный уровень, осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Красноярскому краю и иными уполномоченными органами.

2.2. Внутриведомственный контроль.

2.3. Внутриведомственный контроль качества социальных услуг (далее-внутриведомственный контроль) осуществляется КГБУ СО «КЦСОН «Северный» на постоянной основе.

Наличие 3-уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения проблем качества услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг.

2.4. Проверки могут быть плановые и внеплановые. Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, либо при возникновении конфликтной ситуации.

2.5. В ходе проведения внутриведомственного контроля;

- проводится анализ объемов, порядка и условий оказания получателям социальных услуг;
- в текстовом анализе контроля отражаются этапы проверки и данные о рассмотренных документах и иной полученной в ходе проверки информации;
- итоги проверки доводятся специалистами до сведения директора учреждения (заместителя директора);

2.6. Внутриведомственный контроль осуществляется путем функционирования 2-х уровневой системы контроля за деятельностью подразделений и отдельных специалистов в области качества предоставления услуг;

- системы внезапных и плановых проверок;
- системы самоконтроля специалиста структурного подразделения;

2.7. Система внезапных проверок.

2.7. 1. Система внезапных проверок реализуется службой контроля по оказанию социальных услуг и их соответствием государственным стандартам социального обслуживания первого уровня.

2.7.2. Служба контроля 1-го уровня возглавляется директором КГБУ СО «КЦСОН «северный», состав службы утверждается приказом директора учреждения.

2.7.3. Служба осуществляет внезапную проверку каждого структурного подразделения не реже, чем 1 раз в год по распоряжению директора КГБУ СО «КЦСОН «Северный».

2.7.4. Общий список вопросов для проведения проверок разрабатывается и утверждается директором КГБУ СО «КЦСОН «Северный».

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

2.7.5. По окончании проверки, служба контроля 1-го уровня в течение 7 дней, документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним руководителя проверяемого отделения под роспись.

2.7.6. Руководитель подразделения в 7 - дневный срок разрабатывает и согласовывает с директором КГБУ СО «КЦСОН «Северный» план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных и сроков их выполнения.

2.8. Система самоконтроля специалиста структурного подразделения (2 уровень).

2.8.1. Специалисты учреждения осуществляют деятельность в соответствии с требованиями федеральных и краевых нормативных актов.

2.8.2. Специалисты отделений обязаны квалифицированно оказывать консультативные услуги и давать разъяснения гражданам по вопросам социального обслуживания,

2.8.3. Социальные работники обязаны качественно оказывать клиентам социальные услуги в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания,

2.8.4. Самоконтроль проводится специалистами учреждения ежедневно с учетом оценки качества, полноты и результативности предоставления социальных услуг.

2.8.5. Результаты самоконтроля рассматриваются на планерных совещаниях отделения КГБУ СО «КЦСОН «Северный»

2.8.6. В случае отклонения действий специалистов от требований нормативных документов, в том числе по причине отсутствия возможности их выполнения, заведующий отделением информирует о данном факте директора учреждения (заместителя директора).

3. Критерии оценки качества предоставления социальных услуг населению.

3.1. При контроле качества предоставления социальных услуг населению:

- проверяются и идентифицируются социальные услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;

- обеспечивается самоконтроль специалистов, предоставляющих социальные услуги;
- обеспечивается приоритет получателей социальных услуг в оценке качества социальных услуг;
- проводится регулярная оценка степени удовлетворенности потребностей клиентов путем проведения анкетирования социологических опросов и др.,

3.2. При оценке качества социальных услуг используют следующие критерии:

- полнота и своевременность предоставления социальных услуг в соответствие с требованиями нормативных правовых актов;
- результативность (эффективность) предоставления социальных услуг;
- материальная сторона (степень решения материальных и финансовых проблем клиента) оценивается непосредственным контролем результатов выполнения государственных услуг;
- нематериальная сторона (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем), оценивается косвенным методом, в том числе проведением социальных опросов и т.д.

3.3. Критерии оценки деятельности специалиста КГБУ СО «КЦСОН «Северный» (специалиста по социальной работе, психолога, социального педагога, социального работника, иные должности согласно штатному расписанию).

3.3.1. Критерии оценки специалиста КГБУ СО «КЦСОН «Северный»:

- предоставление социальных услуг получателям в объемах и с надлежащим качеством в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания;
- качественное и своевременное ведение отчетной документации;
- охват получателей новыми социальными формами обслуживания;
- своевременная реализация мероприятий КИПР, ИПРА;
- реализация индивидуальных программ социальной реабилитации семей, находящихся в социально опасном положении;
- отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социального обслуживания со стороны клиентов;
- повышение уровня профессиональных знаний;
- соблюдение санитарно-гигиенических, противоэпидемиологических требований, требований пожарной безопасности на рабочем месте;
- своевременное и качественное исполнение поручений директора учреждения (заместителя), заведующего отделением.

3.4. Критерии оценки деятельности заведующего отделением:

- соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения;
- проведение контроля качества оказания социальных услуг;
- своевременное взимание оплаты за социальное обслуживание в полном объеме;
- повышение уровня профессиональных знаний подчиненных специалистов;
- повышение уровня профессиональных знаний согласно плану;
- внедрение инновационных проектов социального обслуживания;
- качественное и своевременное ведение отчетной документации;
- соблюдение требований пожарной безопасности и обеспечение безопасности специалистов на рабочем месте;
- своевременное и качественное исполнение поручений директора учреждения (заместителя);
- отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социального обслуживания со стороны обслуживаемых получателей социальных услуг.

Положение о службе по контролю за качеством предоставления социальных услуг краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Северный».

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет цели и задачи деятельности службы по контролю качества предоставления социальных услуг КГБУ СО «КЦСОН «Северный» (далее – служба по контролю качества).

1.3. Служба по контролю качества в своей деятельности руководствуется Конституцией РФ, Федеральными законами, законами Красноярского края, нормативно-правовыми актами министерства социальной политики Красноярского края, Уставом учреждения, локальными нормативными актами, приказами и распоряжениями директора учреждения, настоящим положением.

2. Цель и задачи службы по контролю за качеством.

2.1. Целью деятельности службы по контролю за качеством является проверка деятельности структурных подразделений, а также отдельных специалистов КГБУ СО «КЦСОН «Северный», на соответствие предоставляемых социальных услуг требованиям федеральных, краевых нормативных правовых актов, регламентирующих данный вид деятельности выявление несоответствия требованиям.

2.2. Задачи Службы по контролю качества:

- контроль за качеством и эффективностью предоставления социальных услуг получателям социальных услуг;
- проверка соблюдения требований к объему, порядку и условиям оказания социальных услуг получателям социальных услуг;
- проверка достоверности, полноты, объективности и своевременности составления и предоставления отчетности;
- разработка предложений по устранению недостатков в работе и распространению передового опыта.

3. Управление и организация деятельности службы по контролю за качеством.

3.1. В состав службы по контролю качества включаются заместитель директора, юрисконсульт, заведующие отделениями. Персональный состав службы по контролю за качеством определяется приказом директора учреждения.

3.2. Руководство деятельностью службы по контролю за качеством осуществляет председатель. Из числа членов службы по контролю качества избирается ответственный секретарь.

3.3. Председатель организует деятельность службы по контролю за качеством.

3.4. Служба по контролю за качеством проводит заседания на основании плана-графика заседаний, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя службы по контролю за качеством.

3.5. Заседание и решение службы по контролю за качеством оформляется протоколом. Протокол должен содержать:

- основание и цель, проведения проверки;
- краткую характеристику деятельности работника (стаж работы по занимаемой должности, стаж работы в данном учреждении, образование, наличие квалификационной категории);

- выводы и оценку результатов деятельности;
- предложения по устранению выявленных нарушений с указанием срока исполнения и формой контроля исполнения:

При необходимости к протоколу, прилагаются, копии документов, удостоверяющие изложенные факты и подтверждающие правильность выводов.

3.6. Информация о результатах проведенных проверок доводится до работников упреждения в течение 7 дней с момента окончания проверки.