

Областное государственное казенное учреждение социального обслуживания  
«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей,  
Ленинского района г. Иркутска»

СОГЛАСОВАНО:  
Председатель СТК



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор



Жильцова М.А.

2015 г.

М.П.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об организации внутреннего контроля качества Областного государственного казенного учреждения социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Ленинского района г. Иркутска»

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее положение разработано на основании ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», национальных и государственных стандартов по вопросам социального обслуживания.

2. Целью осуществления контроля качества социального обслуживания учреждений социального обслуживания является обеспечение прав обслуживаемых граждан на получение услуг необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей обслуживаемых граждан, повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан.

3. Основными задачами контроля качества социального обслуживания являются:

- соответствие системы качества требованиям национальных стандартов Российской Федерации и документации на нее;
- состояние функционирования системы качества социального обслуживания в целом и отдельных ее составных частей;
- соответствие предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ результатов работы учреждения в области качества социального обслуживания с учетом результатов текущего контроля качества;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества;
- мониторинг удовлетворенности качеством услуг обслуживаемых учреждением граждан.

4. Внутренний контроль качества обслуживания является системной процедурой оценки качества предоставляемых услуг, включающей в себя, организационную структуру контроля качества социального обслуживания, сроки и порядок осуществления контроля качества.

## **2. ВИДЫ ПРОВЕРОК КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

5. В ЦПД Ленинского района г. Иркутска проводятся плановые и оперативные проверки качества обслуживания.

Плановые проверки качества обслуживания осуществляются по ежегодно утверждаемому директором учреждения и согласованному с комиссией по качеству плану внутреннего контроля, составляемому заместителем директора по РВР один раз в год. Плановые проверки проводятся по деятельности всех работников учреждения.

Оперативные проверки качества обслуживания проводятся на основании приказов директора учреждения:

- в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или учреждением в целом;
- в случае необходимости оценки эффективности корректирующих действий, осуществляемых по результатам проведенных ранее проверок системы качества;
- при значительных изменениях организации работы и технологий предоставления услуг, которые могут сказаться на их качестве;
- при поступлении от обслуживаемых граждан учреждения жалоб на качество социального обслуживания.

## **3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

6. Организационная структура системы качества социального обслуживания включает в себя 3 звена контроля:

1 звено – ответственные исполнители по проведению проверок (заведующие отделениями СПП, ДИСП, ПСИД)

2 звено – лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению (заместитель директора по реабилитационно-воспитательной работе, заместитель директора по АХР, главный бухгалтер)

3 звено – комиссия по контролю качества учреждения социального обслуживания.

7. Основными направлениями контроля качества социального обслуживания учреждения являются:

- реабилитационное направление;
- социальное направление;
- хозяйственно-бытовое направление.

8. На ответственных исполнителей по проведению контроля качества социального обслуживания возлагается ответственность за:

- планирование и организацию контроля качества социального обслуживания отделения;
- проведение плановых проверок контроля в соответствии с планом внутреннего контроля, отражение результатов контроля в справках контроля и картах оценки

качества;

- проведение мониторинга качества социального обслуживания по отделению не реже 1го раза в год;
- проведение обучающей работы с персоналом, направленной на повышение качества социального обслуживания населения;
- предоставление сведений не реже 1го раза в год о результатах мониторинга лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания по направлению.

9. На лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению возлагается ответственность за:

- общее руководство по организации контроля по курируемому направлению;
- проведение плановых проверок деятельности ответственных исполнителей не реже 1 раза в квартал в соответствии с планом-графиком;
- проведение тематических проверок в курируемых подразделениях с отражением результатов проверок в справках контроля;
- планирование и организацию методической работы по повышению квалификации и профессионализма работников в соответствии с выявленными проблемами при проведении контроля;
- предоставление сведений не реже 2-х раз в год в комиссию по контролю качества учреждения по своему курируемому направлению;
- проведение оперативных проверок контроля качества и предоставление их результатов директору.

10. Комиссия по контролю качества социального обслуживания является постоянно действующим объединением учреждения. Персональный состав комиссии по контролю качества утверждается приказом директора учреждения раз в пять лет. В своей деятельности комиссия по контролю качества руководствуется действующим законодательством, Уставом учреждения, Руководством по качеству, Положением о комиссии контроля качества, настоящим Положением. На комиссию по контролю качества возлагается ответственность за:

- текущий мониторинг качества социального обслуживания населения в соответствии с планом внутреннего контроля;
- сравнительный мониторинг качества социального обслуживания населения (в том числе в сравнении с предыдущими периодами);
- участие в планировании работы по повышению квалификации и профессионализма персонала учреждения с целью повышения качества социального обслуживания;
- участие в оперативных проверках контроля качества и предоставление выводов комиссии директору;
- предоставление результатов мониторинга качества социального обслуживания директору учреждения не реже 1 раза в год, а также по запросу директора.

#### **4. ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ПРОВЕРКИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

11. При проведении контроля качества социального обслуживания обязательной документацией ответственных исполнителей по проведению контроля в Областном государственном казенном учреждении социального обслуживания «Центр помощи

детям, оставшимся без попечения родителей, Ленинского района г. Иркутска» являются:

1. план внутреннего контроля по учреждению;
  2. справки контроля (справки посещения обслуживаемых граждан, справки по ведению документации, справки по результатам посещения мероприятий, занятий, режимных моментов и т.д.);
  3. карты оценки качества деятельности работника (приложение №1);
  4. сводные карты оценки качества деятельности отделений, на основании которых делается ходатайство о стимулировании работников;
  5. анализ качества социального обслуживания ЦПД Ленинского района г. Иркутска за год.
12. При проведении контроля качества социального обслуживания **заместитель директора по РВР** обязан вести следующую документацию:
1. план внутреннего контроля качества по направлению;
  2. справки по результатам тематического контроля по направлениям деятельности учреждения;
  3. карты контроля деятельности заведующих отделениями (ежемесячно);
- заведующий отделением** обязан вести следующую документацию:
1. справки по результатам оперативных и плановых проверок;
  2. карты оценки качества на сотрудников (кроме помощников воспитателя)
  3. сводная карта оценки качества деятельности отделения, на основании которой делается ходатайство о стимулировании работников;
  4. анализ контроля качества направления за год.
13. **Комиссия по контролю качества** учреждения ведет в установленном порядке следующую документацию:
1. план внутреннего контроля на год;
  2. протоколы заседаний комиссии;
  3. акты\справки по результатам оперативных проверок;
  4. мониторинг по результатам контроля качества учреждения за год;
  5. сводная карта оценки качества социального обслуживания учреждения за год;
  6. сравнительный анализ оценки качества социального обслуживания учреждения (за год);
  7. предложения по совершенствованию системы контроля качества, по повышению квалификации и профессионализма работников учреждения (сильные и слабые стороны учреждения, задачи на год, план повышения эффективности социального обслуживания в составе плана учреждения).

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОРЯДОК И СРОКИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОВЕРОК**

14. Ежегодно, не позднее 20 числа месяца, предшествующего планируемому периоду (20 декабря) заведующим отделением составляется план-график контроля качества социального обслуживания и предоставляется заместителю директора. Заместитель директора ежемесячно включает контрольную деятельность в общий план работы Центра, представляет директору на утверждение по курируемому направлению не позднее 25 числа месяца, предшествующего планируемому периоду. Годовой план внутреннего контроля качества социального обслуживания является составной частью

годового плана работы Областного государственного казенного учреждения социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Ленинского района г. Иркутска», передается в комиссию по контролю качества учреждения для согласования, после утверждается директором. Период контроля качества по одному работнику\направлению составляет не более 5 рабочих дней.

#### 15. Объекты проверки качества социального обслуживания:

При проведении контроля качества ответственными исполнителями объектами контроля качества являются:

- услуги, предоставляемые обслуживаемым гражданам Учреждения;
- наличие и состояние документации;
- квалификация и профессионализм персонала;
- информационная работа;

При проведении контроля качества по направлению лица, ответственные за проведение контроля качества, и члены комиссии по контролю качества Учреждения учитывают два дополнительных объекта контроля:

- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- местонахождение учреждения.

16. Раз в год проводится анализ по критериям оценки качества по объектам проверки качества ответственными исполнителями с дальнейшим заполнением дневников контроля качества.

Объект проверки	Критерии контроля
Услуги	1. Полнота предоставления социальных услуг 2. Своевременность предоставления социальных услуг 3. Регулярность предоставления социальных услуг 4. Результативность и эффективность предоставления социальных услуг
Документация	5. Наличие установленной документации 6. Соблюдение требований ведения установленной документации 7. Своевременность предоставления плановой и отчетной документации
Квалификация и профессионализм персонала	8. Исполнительская дисциплина 9. Соблюдение требований охраны труда, ППБ, СанПиН 10. Выполнение должностных обязанностей 11. Участие в методических объединениях, мероприятиях
Информационная работа	12. Своевременное информирование обслуживаемых граждан о предоставляемых услугах

#### 17. Показатели оценки критериев контроля качества:

При определении оценки контроля качества по критерию используется 7-ми балльная система оценок, где:

7 баллов (что соответствует 10 баллам в дневнике контроля качества) – критерий

соответствует установленным требованиям и нормам от 80 до 100% (при оценке критериев проверяющим выявлены незначительные нарушения, не более чем по 2 критериям, отраженные в справках контроля)

4 балла (что соответствует 5 баллам в дневнике контроля качества) – критерий соответствует установленным требованиям и нормам от 60 до 79% (при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения по ряду критериев, отраженные в справках контроля)

1 балл (что соответствует 1 баллу в дневнике контроля качества)– критерий соответствует установленным требованиям и нормам менее 60% (при оценке контроля проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, имеются жалобы со стороны обслуживаемых граждан, отраженные в справках контроля)

18. При подведении ежемесячных итогов оценки контроля качества ответственные исполнители учитывают отдельные критерии, влияющие на качество социального обслуживания (приложение 1). По каждой должности разработано 7 критериев. Максимальная оценка баллов по критериям – 7 баллов. За особо важные выполненные поручения (в исключительных случаях) руководитель вправе добавлять к полученным баллам работников до 2х баллов.

19. Оценка качества социального обслуживания проводится по следующим формулам:

- Оценка качества социального обслуживания по каждому специалисту подводится ответственными исполнителями по формуле  $(N1+N2+....N7)=N_{\text{раб}}$ , где N1 и т.д. – показатели по Nраб – показатель оценки качества деятельности работника
- Оценка качества социального обслуживания структурных подразделений рассчитывается ответственными исполнителями как частное от суммы показателей оценки качества деятельности работников отделения и общего количества работников:  $(N_{\text{раб1}}+N_{\text{раб2}}+....):\text{кол-во работников отделения}=N_{\text{отд}}$
- Оценка качества социального обслуживания направления рассчитывается лицами, ответственными за контроль качества социального обслуживания по направлениям по формуле  $(N_{\text{отд1}}+N_{\text{отд2}}+....):\text{количество отделений}=N_{\text{напр}}$
- Оценка качества социального обслуживания Учреждения рассчитывается комиссией по контролю качества социального обслуживания по формуле  $(N_{\text{напр1}}+N_{\text{напр2}}+N_{\text{напр3}}):3=N_{\text{учреждения}}$

20. При определении контроля качества социального обслуживания используется шкала определения качества, где:

- от 1 до 3,9 баллов – низкое качество социального обслуживания;
- от 4 до 5,4 баллов – удовлетворительное качество социального обслуживания;
- от 5,5 до 7 баллов – высокое качество социального обслуживания.

21. По итогам внутренней проверки качества исполнители и ответственные лица определяют уровень качества обслуживания по отделениям и направлениям. Проводят мониторинг качества обслуживания с выявлением проблемных зон учреждения при оказании социальных услуг.

22. Результаты контроля за год оформляются в виде анализа об уровне качества социального обслуживания отделения, состоянии системы качества, в котором отражают данные мониторинга, соответствия показателей и результатов деятельности учреждения установленным требованиям в области обеспечения качества

предоставляемых услуг. Анализ работы предоставляется лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания не позднее 20 декабря. Лица, ответственные за контроль качества социального обслуживания, предоставляют сводную анализ с отражением данных мониторинга по курируемому направлению директору и в комиссию по контролю качества не позднее 25 декабря.

На основании полученных результатов проверки системы качества социального обслуживания комиссией по контролю качества разрабатываются предложения по ее совершенствованию, по внедрению новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, по улучшению состава и содержания нормативной документации системы контроля качества.

Анализ с предложениями по совершенствованию системы контроля качества предоставляется руководителю учреждения.

Директор учреждения рассматривает предоставленные документы, не позднее 30 дней со дня их предоставления принимает решение (издает приказ) по совершенствованию системы качества учреждения, иных предложений, вынесенных комиссией по контролю качества учреждения.

Результаты контроля качества учреждения доводятся до сведения персонала учреждения на общем собрании коллектива или совещании при директоре.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

22. Работник Областного государственного казенного учреждения социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Ленинского района г. Иркутска» имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества социального обслуживания каждый работник должен быть ознакомлен под роспись со справками контроля. При наличии вопросов работник имеет право ознакомиться с личной картой оценки качества социального обслуживания.

23. Каждый работник имеет право обратиться в комиссию по контролю качества социального обслуживания в случае разногласий с заведующим отделением по результатам контроля. Ответ по результатам разногласий работнику направляется председателем комиссии по контролю качества не позднее 10 дней с момента поступления заявления в комиссию.

24. Каждый работник учреждения обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий, членам комиссии по контролю качества социального обслуживания. При проведении контрольных мероприятий работник обязан предоставлять контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.

25. Все споры по контролю качества социального обслуживания, неурегулированные настоящим положением разрешаются в установленном законом порядке.